

LAHDEN SEUDUN LIIKENTEE ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Liikennealan koulutusohjelma

Riihimäki, kesä 2016

Teemu Savela

Teemu Savela

RIIHIMÄKI

Liikennealan koulutusohjelma

Liikennesuunnittelu

Tekijä

Teemu Savela

Vuosi 2016

Työn nimi

Lahden seudun liikenteen asiakastyytyväisyystutkimus

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Lahden seudun liikenteen käyttäjien tyytyväisyyttä LSL:n tarjoamiin joukkoliikennepalveluihin. Työn toimeksiantaja oli Lahden kaupunki ja yhdyshenkilönä opinnäytetyöni teossa toimi Kim Venesjärvi. Lahden seudun liikenteen käyttäjien asiakastyytyväisyyttä ei ollut aiemmin tutkittu. Työn tavoitteisiin kuului myös luoda kyselypohja tuleville asiakastyytyväisyystutkimuksille. Saatujen vastausten perusteella tarkoituksena oli asiakastyytyväisyyden lisäksi löytää myös ongelma-alueet, jotka tarvitsisivat parannusta. Lahden seudun liikenteen tarjoaman palvelun toimivuuteen vaikuttavat osaltaan kaikki eri matkaketjun vaiheet, joten ongelmakohdat selvittämällä voidaan palvelukokemusta kehittää eheämmäksi ja toimivammaksi kokonaisuudeksi.

Asiakastyytyväisyyttä selvitettiin kyselylomakkeen avulla, joka oli luotu Google Forms -työkalua apuna käyttäen. Lomakkeen vastaukset pystyttiin suoraan tallentamaan .xlsx -tiedostoksi, jota esimerkiksi taulukkolaskentaohjelmat osaavat hyödyntää. Saaduista vastauksista tehtiin havainnollistavat diagrammit, jotta vastauksista saatuja tuloksia olisi helppo tarkastella.

Työssä läpikäytiin joukkoliikenteen suunnittelun perusteita, segmentointitapoja sekä niillä saavutettavia asiakkaiden tuntemisen hyötyjä sekä myös asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Opinnäytetyössä sovellettiin joukkoliikennesuunnittelijan työssä opittua tietotaitoa.

Kyselystä saatujen tulosten perusteella suurimmat käyttäjäryhmät ovat koululaiset ja opiskelijat sekä työntekijät, joka tukee myös saatuja vastauksia pääasiallisesta matkustuksen kohteesta. Pääasialliset matkustuksen kohteet muodostivat työpaikka sekä oppilaitos. Suurin osa myös matkustaa lähes päivittäin tai päivittäin. Selvästi suurempi osa matkustajista on naisia. Osalle asiakkaita sopivien aikataulujen löytäminen tuottaa hankaluuksia, joten matkustajainformaatioon panostaminen on näiden tulosten perusteella tärkeä osa-alue palvelun parantamisessa. Kuljettajien asiakaspalvelusta saadut mielipiteet jakautuivat melko tasaisesti laidasta laitaan. Asiakaspalvelu on tärkeä osa palvelukokonaisuutta, joten oikeita asiakaspalvelun toimintatapoja onkin tärkeä painottaa.

Lahden kaupungissa pilotoidaan verkkoselaimessa toimivaa reaaliaikaista matkustajainformaatiojärjestelmää, jonka laajempi käyttöönotto parantaisi kertaheitolla matkustajainformaation tasoa.

Avainsanat Asiakastyytyväisyys, matkaketju, matkustajainformaatio, joukkoliikenne

Sivut 38 s. + liitteet 6 s.

RIIHIMÄKI

Degree Programme in Traffic and Transport Management
Traffic Planning

Author

Teemu Savela

Year 2016

Subject of Bachelor's thesis
transportation

Customer satisfaction survey of Lahti region trans-

ABSTRACT

The objective of the thesis was to find out the level of the customer satisfaction to the service offered by Lahti public transport / LSL. The commissioner of this thesis was the city of Lahti and my supervisor there for this thesis was public transport logistician Kim Venesjärvi. One of the goals of my thesis was to create a template, which could be used for the future customer satisfaction inquiries. LSL haven't made customer satisfaction inquiries before, so this study will give a good understanding from the current level of customer satisfaction and show the problem areas that need improvement. The results will be a great tool for the coming development of public transportation including its linked activities in the travel chain.

The customer satisfaction survey form were made by using Google Forms tool. Answers were quite easy and efficient to handle with spreadsheet programs, because Google Forms supports exporting the data in .xlsx file format. Illustrative diagrams were made from the responses, to visualize the results.

Research methods included theory of public transportation planning and different ways for customer segmentation and the benefits for doing so. Also know-hows learned by working as a public transport planner were also applied during the work.

Based on the results received from questionnaire biggest user groups were school goers, students and workers. Most of the travels were mainly performed to workplace and learning institution. Majority of the customers travels daily or almost daily. Most of the customers were women. Passenger information is not clear enough for some customers. Improving of passenger information is an important area in making the service better according on these results. Results of the satisfaction to customer service with bus driver were quite divided. Customer service is an important part of the overall experience of the travel made by bus. Right now the city of Lahti is piloting the new real time passenger information system. It will enhance the level of passenger information when the real time passenger information system will officially be in use.

Keywords Customer satisfaction, travel chain, passenger information, public transportation

Pages 38 p. + appendices 6 p.

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ.....	i
ABSTRACT.....	ii
1 JOHDANTO.....	1
2 TAUSTA	1
2.1 LSL / Lahden seudun liikenne	3
2.2 Päijät-Hämeen liikennejärjestelmäsuunnitelma	4
2.3 Joukkoliikennesuunnittelun teoria	7
3 TAVOITE.....	8
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	9
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn TOTEUTUS.....	11
6 MIHIN HALUTTIIN VASTAUKSIA?	12
7 LAHDEN SEUDUN LIIKENTeen KÄYTTÄJIEN SEGMENTOINTI.....	12
7.1 Psykograafinen segmentointi	12
7.2 Hyödykepohjainen segmentointi	13
7.3 Segmentoinnin hyödyt.....	13
8 KYSELYN TULOKSET.....	14
8.1 Ikäjakautuma	14
8.2 Sukupuoli	15
8.3 Asuinkunta	16
8.4 Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä?	17
8.5 Onko teillä bussin lisäksi henkilöauton käyttömahdollisuus?.....	18
8.6 Pääasiallinen matkustuksen kohde?	19
8.7 Pääasiallisesti käyttämäsi linja ja matkustusväli?	19
8.8 Linjan käytön yleisin ajankohta?.....	22
8.9 Nykyiset hinnat ovat sopivat.	24
8.10 Oikean linjan valitseminen on helppoa ja vaivatonta.....	25
8.11 Sopivien aikataulujen löytäminen ja valitseminen on helppoa.	26
8.12 Oikean pysäkin löytäminen on helppoa.	27
8.13 Odottamisolosuhteet katospysäkeillä ovat hyvät.	28
8.14 Bussilla kulkeminen on turvallista.	28
8.15 Kuljettajat ovat asiakaspalveluhenkisiä.	29
8.16 Oikealla pysäkillä poisjääminen ei ole hankalaa.....	30
8.17 LSL:n busseilla matkustaminen on sujuvaa ja täsmällistä.	31
8.18 Olen tyytyväinen Lahden seudun liikenteeseen kokonaisuutena.	32
8.19 Kuinka usein matkustatte?	32
8.20 Muu vapaa palaute	33

9 LOPPUPÄÄTELMÄ.....	33
LÄHTEET	36

Liite 1 Asiakastyytyväisyyskyselyn lomake

1 JOHDANTO

Työn tavoitteena oli selvittää käyttäjien tyytyväisyyttä Lahden seudun liikenteen eli LSL:n joukkoliikenteen palveluihin kokonaisuutena sekä sen eri osa-alueisiin. Työn toimeksiantaja toimi Lahden kaupunki (Lahden seudun liikenne) ja yhdyshenkilönä opinnäytetyöni teossa oli Kim Venesjärvi. Halusin perehtyä juuri tähän aiheeseen, sillä olen melko tottunut joukkoliikenteen käyttäjä ja aihepiiri kiinnostaa minua suuresti. Aikaisemmalta koulutukseltani olen merkonomi ja opintoihini kuului asiakastyytyväisyyteen perehtyminen. Opinnäytetyöhöni kuului myös tehdä kyselypohja LSL:lle, jota voidaan käyttää myöhemmin vastaavanlaisten asiakastyytyväisyyskyselyiden pohjana.

Lahden seudun liikenne ei ole ennen tehnyt liikennöintiään koskevaa asiakkaiden tyytyväisyyttä mittaavaa tutkimusta, joten tästä tutkimuksesta saadut tulokset ovat erittäin tärkeitä linja-autoliikennettä ja sen oheistoimintaa koskevaan jatkokehitykseen. Myös ongelmakohtien pitäisi nousta tutkimuksen avulla hyvin esille ja tutkimukseen osallistuneista henkilöistä voidaan muodostaa segmentointia hyväksikäyttäen erinäiset profiilit, minkä jälkeen voidaan tehdä tarvittavat johtopäätökset koskien asiakasryhmiä ja niiden mieltymyksiään. Segmentoinnin tuomilla hyödyillä voidaan mahdollisesti tehostaa LSL:n toimintaa.

Asiakkaiden antamat palautteet toimivat hyvinä ongelmien indikaattoreina. Kyselyn avulla mukaan saatiin luultavasti asiakkaita, jotka eivät muuten olisi jaksaneet nähdä vaivaa palautetta antaakseen. Tämän vuoksi palautteen määrä oli suuri verrattuna normaaliin palautemäärään ja yleisiä ongelmia saadaan hyvin selvitettyä. Tulosten perusteella saadaan selville vahvat osa-alueet sekä myös mahdolliset ongelmat, joita ei ole havaittu.

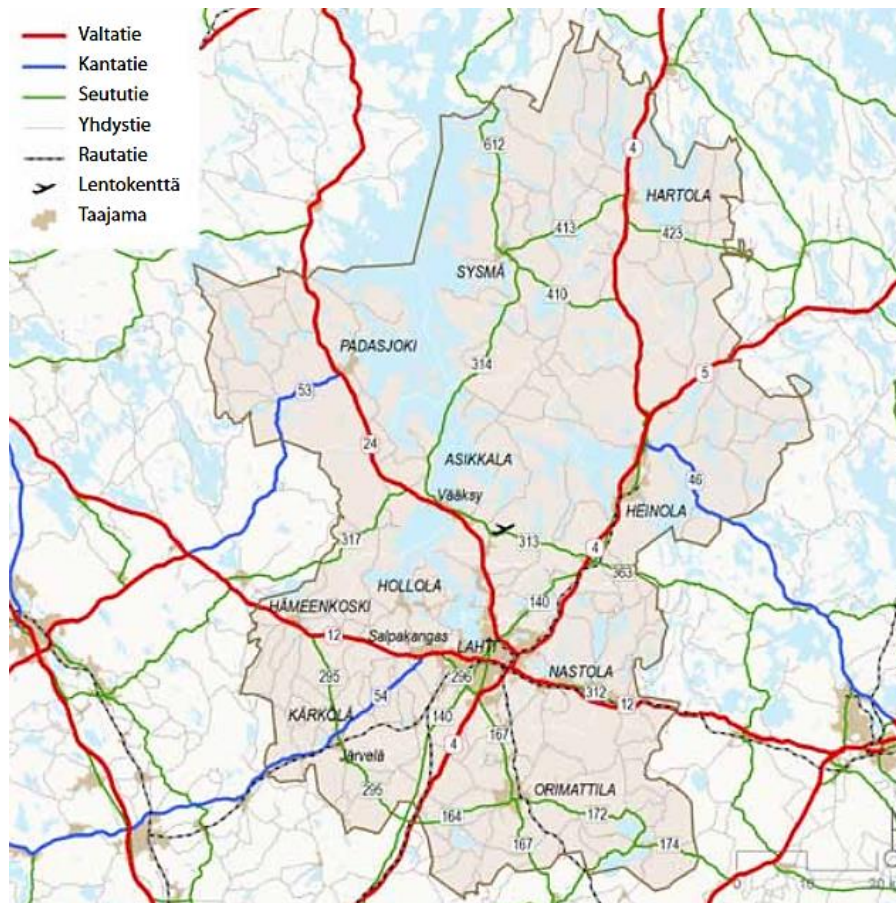
2 TAUSTA

Lahden seudun liikenne liikennöi Päijät-Hämeessä, missä asuu runsaat 200 000 ihmistä. Päijät-Hämeeseen kuuluu 9 kuntaa, jotka ovat Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Kärkölä, Lahti, Orimattila, Padasjoki ja Sysmä.

Vuoden 2016 alussa tapahtui kaksi kuntien yhdistymistä kun 1.1.2016 Hämeenkosken kunta liittyi osaksi Hollolaa sekä Nastola liittyi Lahteen. Muutokset eivät vaikuttaneet Lahden seudun liikenteen lippujen hintoihin. (Hollolan kunta n.d.; Päijät-Hämeen liitto n.d.)



KUVA 1. Kuvassa sinisellä Päijät-Hämeen maakunta. (Päijät-Hämeen liitto n.d.)



KUVA 2. Kuvassa Päijät-Hämeen maakunta ja liikenneverkko. (Päijät-Hämeen liitto 2014, 12.)

Vuonna 2014 valmistuneessa Päijät-Hämeen liikennejärjestelmäsuunnitelmassa on listattu asiat, joihin alueella halutaan kiinnittää huomiota. Autolla liikkumisen tarpeen lisääntymistä pyritään välttämään ja tämä tulee mitä luultavimmin vaikuttamaan positiivisesti joukkoliikenteen käyttäjien määrin. Käyttäjien houkuttelemista joukkoliikenteen pariin auttaa olennaisesti asiakaskunnan tunteminen, mikä selkeytyy kyselyn avulla. Asia on ajankohtainen, sillä henkilöauton käyttäjämäärien ei ole ennustettu kasvavan Lahden alueella.

2.1 LSL / Lahden seudun liikenne

Vuoden 2013 syksyllä järjestettiin kilpailutus lähiliikenteelle Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen toimesta. Kilpailutuksen voittivat Koiviston Auto Oy ja Lehtimäki Liikenne Oy. LSL:n nimellä liikennöinti aloitettiin 1.7.2014 Lahden seudulla.

LSL eli Lahden seudun liikenne toimii joukkoliikenneviranomaisena Päijät-Hämeessä ja on markkinointinimi Lahden kaupungin kilpailuttamalle linja-autoliikenteelle. Kilpailutettuihin kohteisiin liikennöitsijät valittiin kilpailutustarjousten perusteella. Markkinointinimi helpottaa asiakkaiden asiointia sillä linja-autot ovat yhtenevät ulkoasultaan ja niitä yhdistää LSL:n markkinointinimi. Tällä tavoin viestitään asiakkaan suuntaan omanlaista brändiä, jota pyritään kehittämään ja ylläpitämään omanlaisella ulkoasulla ja värimaailmalla. Lahden kaupunki kilpailutti linja-autojen ulkoasusuunnittelun ja paras suunnitelma toteutettiin. Ulkoasusuunnittelukilpailun voittivat Roosa Riski ja Sanna Ritvanen työllään ”Kolme tarinaa kotiseudusta”. Heidän työnsä koostui sinisen sävyistä sekä kolmesta eri ulkoasuteemasta, jotka olivat Hongankolistaja, Kau-nokit ja Päijänne. Omanlainen ulkoasu tekee paikallisliikenteen käyttämisestä helpompaa ja on helposti tunnistettavissa asiakkaille. Ulkoasu on myös imagollisesti tärkeä ja se auttaa luomaan houkuttelevampaa mielikuvaa paikallisliikenteen käyttämisestä.

Lahden seudun paikallisliikenteen nykyisiksi liikennöitsijöiksi ovat kilpailutuksissa valikoituneet Koiviston Auto Oy, Lehtimäki Liikenne Oy, Bus Travel Oy Reissu Ruoti ja Järvisen Liikenne Oy. Koiviston Auto Oy liikennöi linjoilla 1, 2, 3, 5, 6, 7, 12, 13, 16, 17, 21, 31, 32, 35. Lehtimäki Liikenne liikennöi linjoilla 4, 8, 11, 86, 87, 88, 89, 89Z. Bus Travel Reissu Ruoti Oy liikennöi välillä Lahti-Sysmä-Vääksy, mutta osan vuoroista liikennöi Järvisen Liikenne Oy, joka ajaa liikennettä alihankintana Reissu Ruodille. Järvisen Liikenne ajaa väleillä Sysmä-Hartola-Sysmä, Sysmä-Lusi-Paaso-Heinola, Sysmä-Onkiniemi-Heinola, Onkiniemi-Hartola sekä Heinola-Lusi-Hartola-Sysmä.

Nykyinen linjasto on kattava ja monipuolinen. Asiakkaiden näkökulmasta positiivinen ja kulkemista helpottava asia on se, että lähes jokainen linja ajaa Lahden kauppatorin ja Matkakeskuksen kautta. Liikennöitävistä linjoista jotkin sisältävät kattavuutta kasvattavia variaatioita. Edellä mainittujen lisäksi ajetaan

vielä erikseen kouluvuoroja, jotka ovat avointa joukkoliikennettä kaikille asiakkaille.

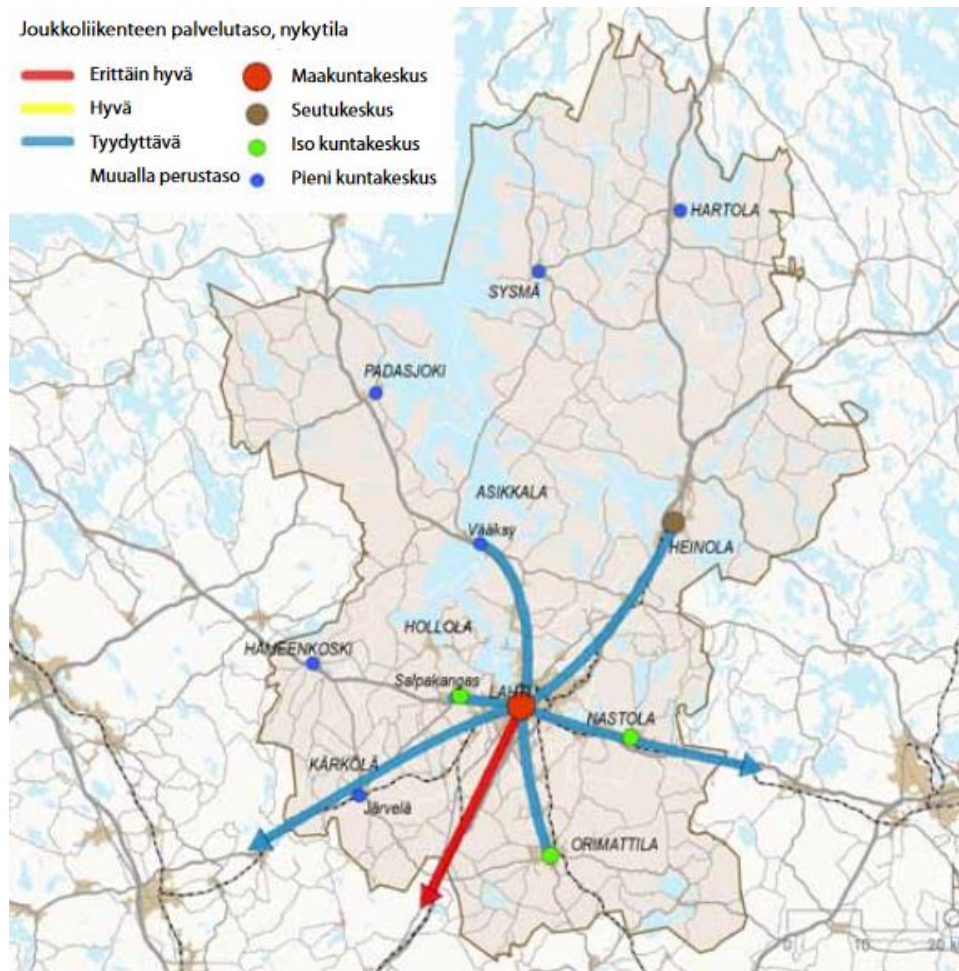
Lahden seudun joukkoliikennelautakunta vastaa seudullisen joukkoliikenteen toimivaltaisen viranomaisen tehtäviä koko Päijät-Hämeen maakunnan alueella. Seudullisen joukkoliikenneviranomaisen tehtäviä ovat joukkoliikenteen kilpailutukseen liittyvät asiat, liikennelupa-asiat, liikenteen hankinnat, erinäisten sopimusten tekeminen, liikenteen valvonta, liikennöintilupien myöntäminen ja niiden muutosten käsittely, ostetun liikenteen sanktiointi sopimusten edellyttämällä tavalla sekä muut joukkoliikenneviranomaisen tehtävät.

2.2 Päijät-Hämeen liikennejärjestelmäsuunnitelma

Päijät-Hämeen hyviä ominaisuuksia ovat hyvät ja monipuoliset yhteydet pääkaupunkiseudulle, muihin maakuntakeskuksiin sekä Venäjälle. Liikennejärjestelmää on kehitetty ja kehitetään edelleen kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti. Henkilöautolla liikkumisen tarve ei ole lähiaikoina lisääntynyt alueella ja tästä pidetään jatkossakin kiinni. Maaseudulla joukkoliikennettä pyritetään peruspalvelutasoisena ja henkilöautoilun tarvitsemat edellytykset on varmistettu jatkossakin. (Päijät-Hämeen liitto 2014, 36.)

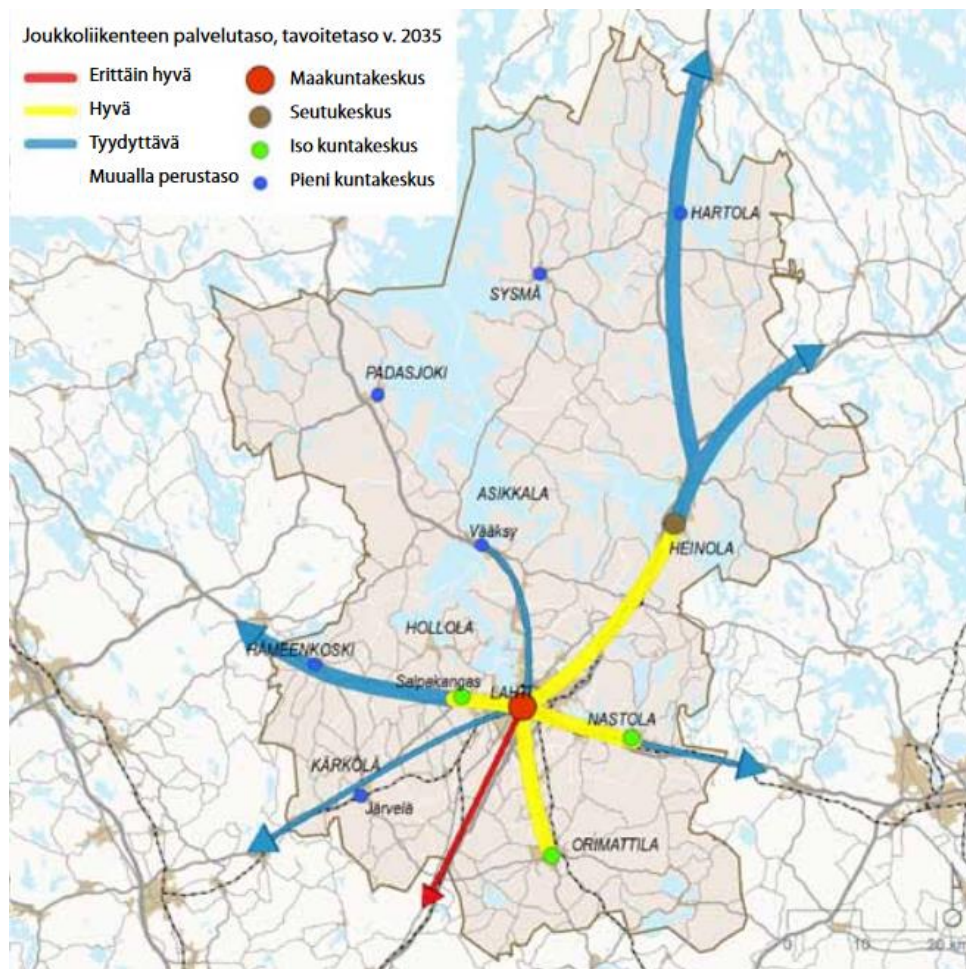
Liikennejärjestelmäsuunnitelmassa perimmäisinä tavoitteina on ihmisten hyvinvoinnin, elinkeinoelämän, ympäristön sekä alueiden ja yhdyskuntien kehittäminen.

Ihmisten hyvinvointia aiotaan parantaa parantamalla liikenneturvallisuutta, esteettömyyttä, turvata kaikille väestöryhmille hyvät ja tasapuoliset liikkumismahdollisuudet sekä huolehtia lähipalvelujen säilymisestä. Elinkeinoelämän edellytyksiä vahvistetaan käyttämällä hyödyksi Päijät-Hämeen logistisesti hyvää sijaintia. Tiekuljetuksille tärkeän tieverkon toimivuutta ylläpidetään korkealla tasolla, jotta logistiikka pelaisi mahdollisimman hyvin. Suunnitelmassa painotetaan hyvin paljon logististen ketjujen toimivuutta ja niiden tärkeyttä Päijät-Hämeen elinkeinoelämälle. Ympäristötavoitteisiin kuuluvat kestävän liikkumisen suosiminen sekä muut ympäristötavoitteet, joita ovat liikenteen haittojen vähentäminen sekä pohjavesien suojauksien laajentaminen. Maakunnalle haetaan nostetta yhdyskuntarakennetta kehittämällä joukkoliikenteen edut silmällä pitäen. Joukkoliikenteen kulkutapaosuuden lisääminen vähentäisi myös liikenteen tuomio haittoja ympäristölle. (Päijät-Hämeen liitto 2014, 32.)



KUVA 3. Joukkoliikenteen nykyinen palvelutaso. (Päijät-Hämeen liitto 2014, 26)

Suunnitelmassa painotetaan joukkoliikenteen johdonmukaista kehittämistä, joukkoliikenteelle suotuisan ympäristön tukemista muun muassa kaista- ja liittymäjärjestelyin sekä peruspalvelutason turvaaminen nostetaan esille huomionarvoisina osa-alueina.



KUVA 4. Joukkoliikenteen palvelutason tavoitetaso vuodelle 2035. (Päijät-Hämeen liitto 2014, 26)

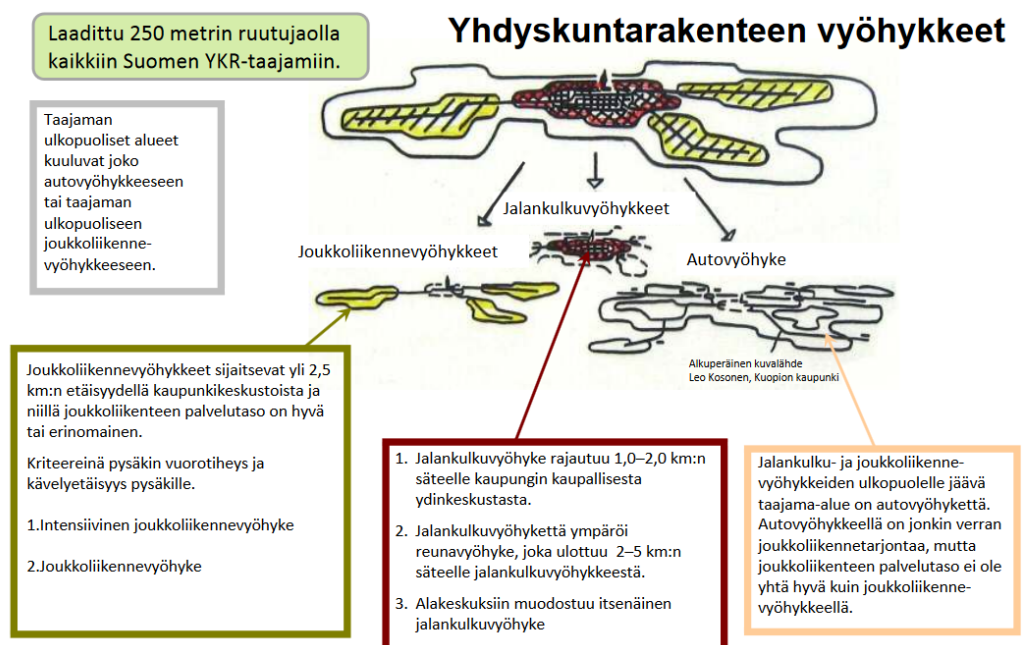
”Joukkoliikenteen kehittämisen painopisteinä ovat palvelutason nostaminen tärkeimmillä joukkoliikennereiteillä, ulkoisen saavutettavuuden parantaminen julkisella liikenteellä ja matkaketjujen edistäminen. Lahden Matkakeskus, Hengan asema ja pyöräilyn liityntäjärjestelyt ovat tärkeimmät joukkoliikennettä edistävät infrakohteet. Myös joukkoliikenneinformaatio tehdään vaivattomaksi ja havainnolliseksi, lippujärjestelmää yhtenäistetään sekä tiedon hankkimista ja keräämistä tehostetaan.” (Päijät-Hämeen liitto 2014, 3)

Henkilöautoliikenne kilpailee suorasti asiakkaista joukkoliikenteen kanssa. Tämän vuoksi olemassa olevat asiakkaat tulee pyrkiä pitämään tyytyväisinä LSL:n palveluun, jotta asiakkaat eivät siirtyisi henkilöautojen käyttäjiksi. Asiakasta on hankala saada takaisin joukkoliikenteen käyttäjäksi, jos hän on kertaalleen hankkinut käyttöönsä henkilöauton.

2.3 Joukkoliikennesuunnittelun teoria

Joukkoliikenteen tarkoitus on palvella mahdollisimman suurten ihmismassojen jokapäiväisiä tarpeita käytössä olevien resurssien ja tietojen pohjalta niin tehokkaasti kuin vain on mahdollista.

Joukkoliikenne –termillä tarkoitetaan suurten ihmismassojen liikuttamiseen tarkoitettuja ajoneuvoja ja liikennevälineitä. Yleisimpinä näistä ovat linja-autot, junat, metrot, ratikat. Julkinen liikenne on henkilöliikennettä, joka on kaikkien saatavilla. Julkiseen liikenteeseen luetaan siis myöskin taksiliikenne, mutta se ei täytä joukkoliikenteen tunnusmerkkejä. (Ojala J. & Pursula M. 1994, 12)



KUVA 5. Maankäytön suunnitteluperiaatteita. (Kalenoja Hanna 2012, 18.)

Maankäytön suunnittelulla voidaan vaikuttaa joukkoliikenteen toimintaympäristöön. Hyvin suoritettulla kaavoituksella voidaan siis parantaa joukkoliikenteen toimintaedellytyksiä. Kuvassa 5 oleva heilurilinja on yleensä edullisempi vaihtoehto kuin keskustaan päättyvä linja. Suoran yhteyden hyvä puoli on sen nopeus, mutta se ei palvele niin suurta aluetta kuin linjasto, joka kiertää esimerkiksi asuinalueiden kautta. (Liikennevirasto 2011, 38)

Joukkoliikenne voidaan jakaa karkeasti ottaen kolmeen eri kategoriaan. Nämä ovat paikallisliikenne, seudullinen liikenne ja kaukoliikenne. Paikallisliikenne on kunnan tai kaupungin sisällä tapahtuvaa liikennöintiä. Lähiliikennöintiä suoritetaan kunnan tai kaupungin lähivaikutusalueella. Seudullista liikennöintiä harjoitetaan liikennöitäessä talousalueen kuntien välillä. Kaukoliikenne on liikennöintiä, joka ulottuu kaupungista toiseen.

Suunnittelun tavoitteita voi olla useita. Niihin kuuluvat tarkoitus palvella ihmisten liikkumistarpeita ja mennä tarkempiin yksityiskohtiin, kuten parantaen liikenteen toimivuutta kaupungeissa, vähentäen päästöjä sekä luoden parempaa liikenneturvallisuutta muun liikenteen vähentyessä.

Suunnittelussa on otettava huomioon olemassa oleva lainsäädäntö. Lainsäädäntöä hyväksikäyttäen voi joukkoliikenneviranomaisen kilpailuttaa liikennöinti-osuudet liikennöitsijöiden kesken. Liikennöitsijöiltä saatujen tarjousten perusteella valitaan kilpailutuksen kriteerien mukaisesti paras tarjous. Kilpailutuksen avulla voidaan esimerkiksi määritellä kaluston tuottamien päästöjen hyväksytty määrä. (Liikennevirasto 2011, 41.)

Linjastoa suunnitellessa täytyy määritellä eri alueiden palvelutasot sen mukaan, miten paljon potentiaalisia käyttäjiä kullakin alueella on. Palvelutasojen määrittämisen jälkeen on selvitetty alueille tarjottava joukkoliikenteen palvelujen tavoiteltava kokonaislaatu. Palvelutasoon kuuluvat muun muassa määritellyt linjojen liikennöintivälit sekä kävelymatkojen pituudet pysäkkien välillä. Joukkoliikenteen rooli määräytyy pitkälti tavoiteltavien matkustusmäärien, joukkoliikenteelle määrätyn budjetin sekä asukastiheyden ja kysynnän mukaan. Infrastrukturi joukkoliikennettä varten on luotava joukkoliikenteen tarpeiden mukaiseksi. Joukkoliikenteen infrastruktuuriin kuuluvat muun muassa tarvittavat joukkoliikenneosuudet tiestöstä, liikennevalojen joukkoliikenne etuudet, pysäkit tarvittavine ominaisuuksineen sekä muut tarpeelliset älykkään liikenteen ominaisuudet. (Ojala J. & Pursula M. 1994, 47; Liikennevirasto 2011, 58.)

3 TAVOITE

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Lahden seudun liikenteen käyttäjien kokemaa asiakastytyväisyyttä palvelun eri osa-alueisiin. Näihin osa-alueisiin kuuluvat muun muassa linjasto, matkustajainformaatio, asiakaspalvelu sekä kokonaispalvelun laatu. Eri osa-alueista saadut tulokset toimivat hyvinä indikaattoreina ongelmista, joihin on syytä puuttua. Taloudelliset tavoitteet pakottavat käyttämään käytettävissä olevia resursseja entistä tehokkaammin ja kyselyn avulla saadaan tarkemmin rajattua alueet, joihin kaivataan parannusta. Havaittujen tyytymättömyyksien osalta tullaan suorittamaan syyn/syiden kartoitusta ja ratkaisua tilanteeseen. Kesken liikennöinnin sopimuskauden, ei linjastoon voida tehdä suuria muutoksia, mutta sopimusten ja resurssien puitteissa mahdollisiin ratkaisuihin tartutaan asiakastytyväisyyden parantamiseksi.

Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ovat toimiva indikaattori joukkoliikenteen suunnittelussa, sillä niiden avulla voidaan saada selville ongelmia, joita ei välttämättä muuten olisi kyetty huomaamaan.

Kyselypohjaa tullaan jatkossakin käyttämään myöhemmin toistettaviin asiakastyytyväisyystutkimuksiin. Vuosittain tehtynä, kyselyllä saataisiin hyvää osviittaa, että mihin suuntaan palvelukokonaisuus tai sen osa-alueet ovat kehittyneet.

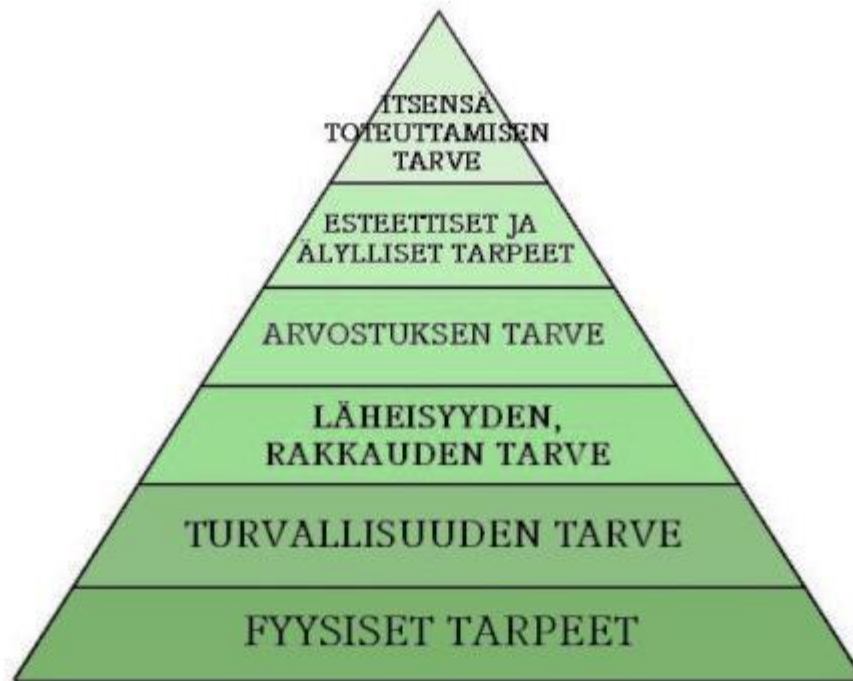
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyyttä mitataan eri kysymyksillä, joiden tarkoituksena on karsoittaa mahdollisimman tarkasti Lahden seudun liikenteen asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät. Asiakastyytyväisyys muodostuu monista eri osatekijöistä, mutta nyökkisääntönä voidaan pitää koetun palvelun kokonaisuutta ja siitä syntynyttä vaikutelmaa. Sen vuoksi kysymyksissä selvitettiin vastaajien tyytyväisyyttä matkaketjun eri vaiheisiin. Lahden seudun liikenteen kanta-asiakkaat, jotka ovat olleet yleensä tyytyväisiä saamaansa palveluun, kestävät paremmin pettymyksiä saamassaan palvelussa kuin uudemmat asiakkaat. Kanta-asiakkaiden pitäminen tulee myös paljon halvemmaksi kuin uusien asiakkaiden hankkiminen. Tämän vuoksi vakiasiakkaista tulee pitää huolta eikä suuria muutoksia negatiiviseen suuntaan ole järkevää tehdä. Menettämällä asiakkaan, tulee hänen ja uusien asiakkaiden saaminen huomattavasti kalliimmaksi kuin olemassa olevan asiakkaan pitäminen asiakkaana.

LSL:n saamien reklamaatioiden ja palautteiden käsittelyssä on huomioitava, että vaikka asiakas olisikin kokenut vääryyttä, niin lopullinen kokemus muodostuu vasta palautteen käsittelyn jälkeen. Palvelun onnistuminen on siis kiinni siitä, miten asiakas on kokenut hänet huomioiduksi. Mikäli reklamaatiot hoidetaan vasemmalla kädellä asiakasta tarpeeksi kuuntelematta, on suuri todennäköisyys, että asiakas pitää palvelukokemustaan epäonnistuneena.

Maslowin tarvehierarkian periaatteiden tuntemisesta on hyötyä joukkoliikenteen käyttäjien ymmärtämisessä ja turvallisen sekä miellyttävän matkustuskokonaisuuden toteuttamisessa. Maslowin tarvehierarkiassa pohjalla ovat fysiologiset tarpeet, joita ovat muun muassa hengissä säilymisen ja turvallisuuden tunteen tarve. (Simons Janet 1987; Green Christopher 2000; George Boeree n.d.)

MASLOW'N TARVEHIERARKIA



KUVA 6. Maslowin tarvehierarkia pääpiirteittäin. (Maslowin tarvehierarkia 2012.)

Matkustuskokonaisuuden tulisi täyttää nämä tarpeet ja matkanteossa koettu vaarallisuus tai pysäkeillä pimeällä odottaminen voidaan kokea pelottaviksi asioiksi. Sen vuoksi tarkkojen tulosten saaminen näinkin subjektiivisista asioista on hankalaa, koska jokainen kokee nämä asiat yksilöllisesti. Siitä huolimatta subjektiivisten asioiden mittaaminen on tärkeää, jos halutaan tuntea paremmin Lahden seudun liikenteen asiakaskuntaa. palvelun suunnittelussa täytyy tuntea asiakkaansa, sillä ilman tarvittavaa tuntemusta, ei voida hyödyntää kaikkia potentiaalisia asiakkaita. Asiakkaiden hankkimiseen kuluu myös enemmän rahaa ilman segmentointia. Segmentoimalla säästetään rahaa kun tarvittava mainonta sekä palvelun parannukset voidaan kohdistaa tarpeiden mukaisesti, sillä muuten saatettaisiin kohdistaa resursseja epäolennaisuuksiin. Segmentointi on siis keino tehostaa markkinointia ja säästää samalla selvää rahaa. (Simons Janet 1987; Green Christopher 2000; George Boeree n.d.; Lars Perner n.d.)

Esimerkkejä asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista seikoista:

1. Fyysiset attribootit kuten tilat, varustus ja henkilökunnan pukeutuminen.
2. Luotettavuus luvattujen aikataulujen osalta.

3. Asiakaspalvelu, halu auttaa asiakasta matkantekoon liittyvissä asioissa asiallisesti ja ystävällisesti.
4. Henkilökunnan ammattitaito, asiantuntemus linjaa koskeviin asioihin, kyky luoda luottamusta asiakkaisiin
5. Empatia, asiakkaasta välittäminen ja sen osoittaminen
6. Linjojen säännöllisyys, luotettavat linjat, lipulla saa vastinetta rahalle.
7. Aikataulujen luettavuus ja selkeys.

Henkilöt, jotka eivät ole kokeilleet linja-autolla töihin menoa, voivat olettaa sen toimivan paljon huonommin kuin miten se todellisuudessa toimii. Tästä on hyvä esimerkki Japanin Osakasta, jossa suljettiin moottoritie Osakan ja Sakain kaupunkien väliltä 8 päivän ajaksi. Julkisia kulkuvälineitä kokeilleet henkilöt jäivät myös osittain julkisen liikenteen käyttäjiksi. Henkilöt, jotka olivat tottuneita auton käyttäjiä, olivat olettaneet julkisilla kulkemisen olevan huomattavasti hitaampi tapa kulkea töihin. (Tommy Gärling 2001.)

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TOTEUTUS

Asiakastyytyväisyyskyselyä suoritettiin haastatteleamalla asiakkaita sekä ohjaamalla asiakkaita vastaamaan selainpohjaiseen kyselylomakkeeseen. Kyselylomake oli tehty Google Forms –työkalua apuna käyttäen. Vastaukset tallennettiin kyselyn päätyttyä .xlsx –tiedostoksi, jota taulukkolaskentaohjelmat osaavat hyödyntää.

Kyselyn haastattelupuoli suoritettiin muutamassa osassa. 20.01.2016 klo 9:00-16:00 DuuniExpo -messuilla suoritimme kollegani Roopen kanssa kyselyä messuosastollamme käyneiden, paikallisliikenteeseen vaikuttamisesta sekä oman mielipiteen jakamisesta kiinnostuneiden asiakkaiden kanssa. Kyseisen päivän aikana saatiin vastauksia 25 kappaletta. Toinen haastatteluosuus suoritettiin Lahdessa kauppakeskus Triossa 25.01.2016. Kyselyä suorittivat tuolloin LSL:n kolme harjoittelijaa, Ville, Marko sekä Laura. He saivat klo 13:30-15:30 välisenä aikana kerättyä 30 vastausta. Nettikyselynä suoritetusta osuudesta (2.2.-2.3.2016) saatiin suurin osa vastauksista eli 501 kappaletta. Myöhemmin huomattiin, että ikäihmisiä ei saatu tavoitettua tarpeeksi, joten kyselyä päätettiin jatkaa Vesijärvenkatu 11C:n Waltti-myyvälässämme 25.-29.4.2016 ajan, sillä liikkeemme tavoitti tämän asiakasryhmän hyvin. Siellä kyselyä suoritettiin hiljaisina hetkinä, jotta liike ei ruuhkautuisi. Vastauksia saatiin 21 kappaletta.

Saadut tulokset listattiin Exceliin, jonka avulla niistä luotiin tarvittavat kuvaajat.

Nettisivuilla www.lsl.fi oli tiedote osiossa linkki nettikyselyymme. Kyselystä mainostettiin myös LSL:n Facebook- ja Twitter-tilin kautta.

6 MIHIN HALUTTIIN VASTAUKSIA?

Kyselyllä pyrittiin selvittämään taustatiedot sekä tyytyväisyyttä matkaketjun eri osa-alueisiin, jotta kyselyn avulla saataisiin kaikki tarvittavat tiedot vastaajilta. Kysymyksiä ei kuitenkaan haluttu liikaa, joten vain matkaketjun olennaimmat osat säilytettiin selvitettävien osa-alueiden joukossa.

Vastaajilta kysyttiin taustatiedot, kuten ikä, sukupuoli, asuinpaikkakunta, työllisyystilanne, henkilöauton käyttömahdollisuus, pääasiallinen matkustuksen kohde, matkustamisen säännöllisyys ajankohtineen sekä yleisimmin käytetty linja. Taustatietojen avulla on mahdollista tarvittaessa erotella eri käyttäjäryhmät segmentoinnin eri keinoja hyödyntäen.

Matkaketjun eri vaiheet jaoteltiin omiksi toteamikseen, joiden paikkansa pitävytydet vastaajat saivat arvioida asteikolla 1-5. Asteikon selite: 1 = täysin eri mieltä, 2 = hieman eri mieltä, 3 = neutraali, 4 = melko samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

7 LAHDEN SEUDUN LIIKENTEEN KÄYTTÄJIEN SEGMENTOINTI

Taustatietojen avulla kyselyyn vastanneet henkilöt voidaan segmentoida erinäisiin ryhmiin. Segmentointi helpottaa asiakasryhmien hahmottamisessa ja sen avulla voidaan päätellä esimerkiksi, että minkä takia tietyn segmentin henkilöt olivat palveluun tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Jokainen suuri yritys käyttää segmentointia asiakaskuntansa kartoittamiseen, jotta näille segmentoinnin avulla selvitetuille asiakasryhmille osataan suunnata oikeanlaisia tuotteita ja palveluja. Lyhyesti sanottuna ennen segmentointia täytyy valita haluttu segmentointitapa ja suorittaa segmentointi. Tämän jälkeen suoritetaan saatujen tulosten analyysi ja luodaan suunnitelma segmentoinnin tuloksia hyödyntäen. Lahden seudun liikenne / Lahden kaupunki ei sinänsä ole verrattavissa, sillä se ei ole yksityisomisteinen eikä näin ollen tavoittele suuria voittoja tai kilpaile yritysten kanssa. Tästä huolimatta LSL:lle on tärkeää tuntea asiakkaansa, koska sillä tavoin voidaan osaltaan kehittää linja-autoliikennettä oikeaan suuntaan ja saada selville, mitä tehdään oikein ja missä olisi parannettavaa. Kaupunki säästää siinä myös rahaa kun resurssit voidaan kohdentaa ja käyttää tehokkaasti tärkeimpiin parannuksen kohteisiin. (Transportation Research Board 1998, 24)

7.1 Psykograafinen segmentointi

Psykograafisella eli käyttäytymisen mukaisella segmentoinnilla selvitetään segmentoitavan asiakasryhmän tarpeet, asenteet, elämäntapa ja mieltymykset.

Näiden pohjalta voidaan helposti selkeyttää markkinat, asiakaskäyttäytyminen, tehostaa markkinointia ja minimoidaan turha työ sekä saadaan paremmin selville tarvittavat tuotteet/palvelut. Kun on luotu asiakkaiden segmentit, voidaan niitä hyödyntämällä välttää myös turha laatu eli panostaminen epäolennaisiin asioihin jolloin heitettäisiin vain rahaa hukkaan ja saman rahan olisi voinut käyttää viisaammin muihin tärkeämpiin kohteisiin. Laadun parantaminen oikeissa paikoissa on avain tehokkaaseen resurssien käyttöön. (Lars Perner n.d.; Transportation Research Board 1998, 42.)

7.2 Hyödykepohjainen segmentointi

Hyödykepohjaisella segmentaatiolla saadaan erilainen, mutta hyödyllinen näkökulma segmentaatioon ja segmentointia onkin syytä pohtia eri näkökulmista. Tuotteesta ja/tai palvelusta saatu hyöty on kaiken perusta tälle segmentointityypille. Hyödykepohjaisella segmentaatiolla selvitetään palvelujen/tuotteiden hyödyt asiakkaille. Se on erittäin hyvä työkalu oikein käytettynä ja sillä saavutetaan etu muihin segmentaatioihin erityisesti tilanteissa, joissa tarvitaan segmentoinnin joustavuutta sekä tieto miksi asiakas ostaa kyseistä palvelua ja/tai tuotetta. Se on myös yhteensopiva muiden segmentointityyppien kanssa. On selvää, että jokainen henkilö ei kuulu LSL:n kohderyhmään, sillä linja-autolla kulkeminen ei sovellu kaikkiin matkustustarpeisiin. Henkilöt, jotka ovat kovasti kiintyneitä käyttämään omaa autoaan, eivät ole kannattava kohderyhmä eikä heihin sen vuoksi pidä haaskata resursseja vaan täytyy markkinoida palvelua henkilöille, joiden ajatellaan kuuluvan Lahden seudun liikenteen kohderyhmään, mikä on selvitetty segmentoinnilla. (Lars Perner n.d.; Transportation Research Board 1998, 61.)

7.3 Segmentoinnin hyödyt

Hyvin suoritettulla segmentoinnilla voidaan olemassa olevia asiakkaita huomioida entistä paremmin, jotta he ovat tyytyväisempiä tuotteeseen/palveluun, hankkia uusia asiakkaita entistä tehokkaammin muun muassa markkinointikeinoin ja mahdollisesti tuotteita uudelleen suunnittelemalla kohderyhmille paremmin sopiviksi.

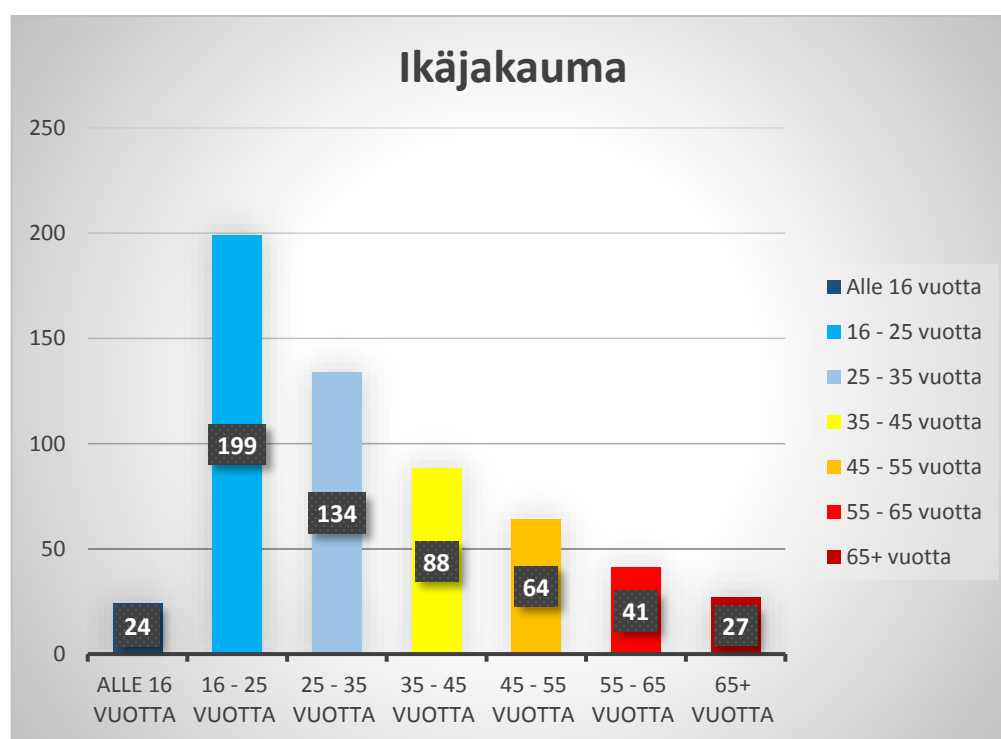
Lahden seudun liikenteelle käännettynä tämä tarkoittaisi nykyisen asiakaskunnan mainonnan helpompaa kohdennettavuutta, potentiaalisten asiakasryhmien tiedostamista ja sitä kautta helpompaa asiakkaiden tavoitettavuutta sekä tätä kautta markkinoinnin helpompaa kohdennettavuutta. Markkinoinnin kannalta on helpottavaa tuntea asiakaskuntansa sillä silloin markkinoinnin kohdentaminen on helpompaa ja se voidaan suorittaa huomattavasti tehokkaammin. Segmentointi on sitä tehokkaampi, mitä luotettavammin segmentointi saadaan suoritettua. Segmentointia tehtäessä on siis oltava huolellinen, jotta hyödyt voidaan maksimoida. (Lars Perner n.d.; Transportation Research Board 1998, 73.)

8 KYSELYN TULOKSET

Asiakastyytyväisyyden tulokset DuuniExposta (20.1.2016), Lahden kauppakeskus Triosta (25.1.2016), Vesijärvenkatu 11C:n Waltti-myymälestä (25.-29.4.2016) sekä nettikyselynä suoritetusta osuudesta (2.2.-2.3.2016). Vastauksia saatiin yhteensä 577 kappaletta ja seuraavien otsikoiden alla on eri kysymyksistä havainnollistavat kuvaajat.

Osa vastauksista jouduttiin perkaamaan pois, sillä niissä oli ”Muu” kohdassa useampia eri vaihtoehtoja valittuna saman kysymyksen alla.

8.1 Ikäjakauma

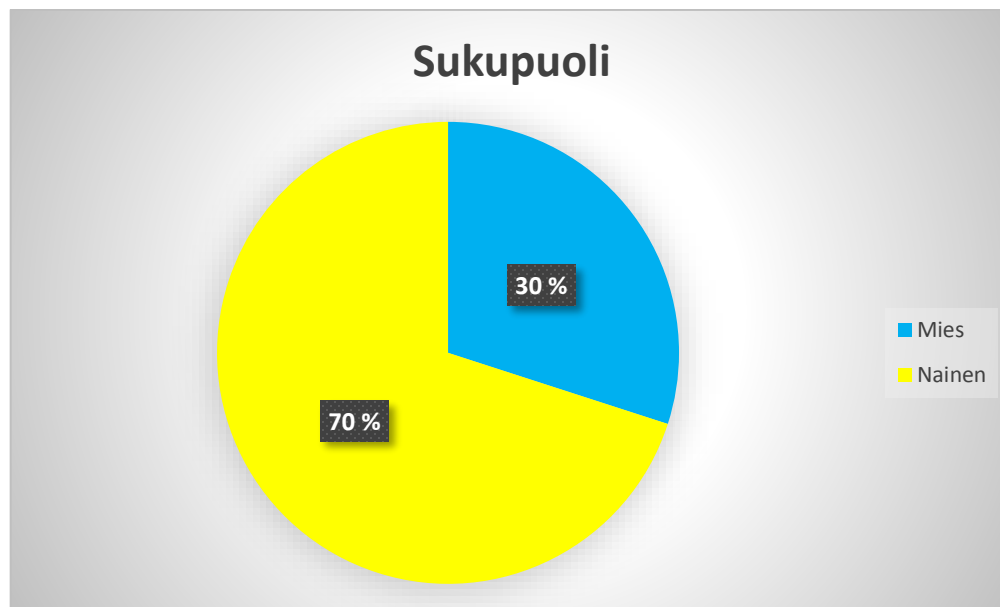


KUVA 7. Ikäjakauma

Otantaan saatiin vastauksia kohtuullisen jakaantuneesti eri ikäryhmistä. Kyselyyn vastanneista suurin osa eli 38,6 % oli alle 26 vuotiaita. Yli 65 vuotiaita oli vastaajista vähän, 27 henkilöä 577:sta, mutta enemmän kuin alle 16 vuotiaita. Vanhempi asiakasryhmä on hankalemmin tavoitettavissa modernien mainonnan välineiden avulla, mutta muut tiedotuskanavat kuten sanomalehdet ja vanhusten palvelut tavoittavat heitä paremmin. (Tilastokeskus 2014.)

Vanhuksia olisi luultavasti saatu vastaamaan kyselyyn enemmänkin, mikäli kyselyä oltaisiin laajennettu vanhusten palveluneuvonnan yhteyteen. Seuraavan kerran kyselyä suoritettaessa, voisikin olla fiksua harkita kyseistä ratkaisua.

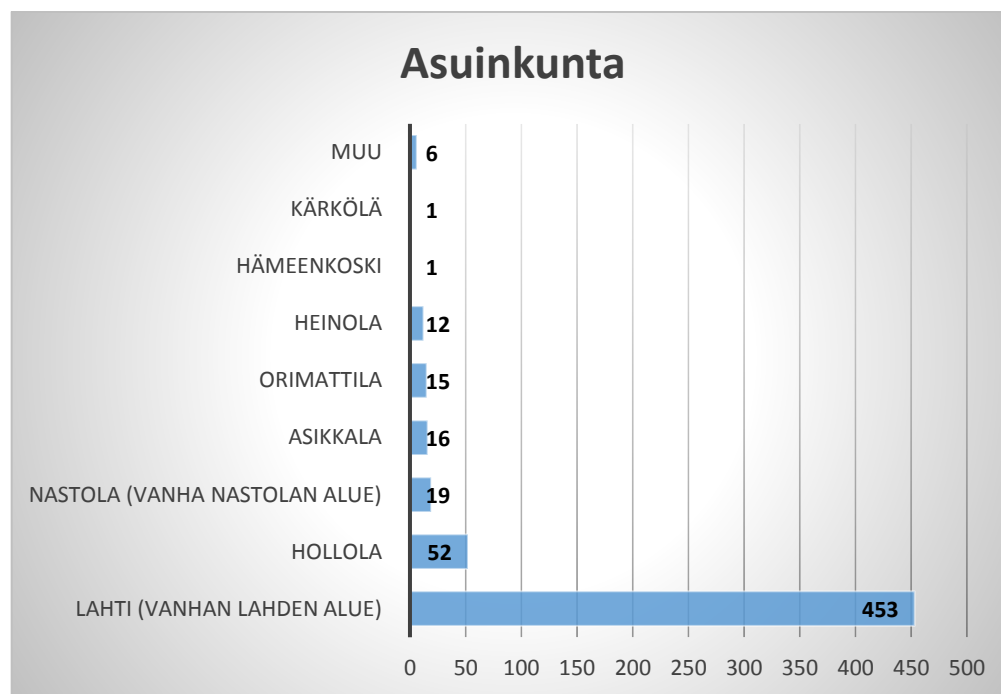
8.2 Sukupuoli



KUVA 8. Sukupuoli.

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli naisia. Naiset olivat kiinnostuneimpia vastaamaan Lahden seudun liikennettä koskeviin kysymyksiin, josta voisi myös päätellä sen, että naiset mieluummin käyttävät LSL:n vuoroja tai ovat vain kiinnostuneempia vaikuttamaan LSL:ää koskeviin asioihin. Toisaalta naiset osallistuvat miehiä herkemmin kyselyihin. Tulos tukee hyvin aiempia tutkimuksia, joiden mukaan naiset hyödyntävät joukkoliikennettä miehiä enemmän, joka luultavasti johtuu myös osaltaan siitä, että naiset myös omaavat vähemmän ajokortteja verrattuna miehiin. (Smith William 2008, 12; Tampereen yliopiston opiskelijakyselyt 2008, 1; Kalenoja Hanna 2012; Hämäläinen Hanna-Kaisa 2012; Wachs Martin n.d., 9.)

8.3 Asuinkunta



KUVA 9. Asuinkunta

Vähemmän yllättävästi selvästi suurin osa vastaajista, eli vajaa 79 % oli Lahtelaisia. Vuoden vaihteessa 2015-2016 eli ennen kyselyä, Nastola liittyi Lahteen, joten kysymyksen vastauskohdat täytyi muotoilla kyseinen seikka huomioiden, jotta hämmennystä asuinpaikan valinnasta ei tulisi. Tämän vuoksi asuinkunnaksi oli eritelty Lahti ja Nastola ennen kuntaliitosta. Mikäli asuinkunta oli Päijät-Hämeen ulkopuolelta, kuului se “muu” kohtaan. Hämeenkoskelaisia oli vastaajista vain 1 kappale, mutta tämä ei ole mikään ihme, sillä tällä hetkellä LSL:llä ei ole liikennöintiä Hämeenkoskelle. Hämeenkoski liittyi Hollolaan samaan aikaan kun Nastola liittyi Lahteen. Tulokset myös loogisesti mukailevat Päijät-Hämeen verkkotietokeskuksen lukuja asukasmäärien suhteista. (Päijät-Hämeen verkkotietokeskus 2015b.)

8.4 Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä?



KUVA 10. Kuvaaja havainnollistaa kyselyyn vastanneiden pääasiallista toimintaa.

Vastauksia yhteensä 576 kappaletta. Työntekijät sekä opiskelijat muodostivat suurimman osan vastanneista. Hieman yllättäen työttömien osuus vastanneista on hyvin pieni, vain 10 %. Työttömiä oli Lahdessa 2016 tammikuun lopussa 18 %. Tästä voidaan päätellä, että työttömyys ei suoranaisesti johda joukkoliikenteen käyttöön, sillä suhteessa iso osa työttömistä ei ottanut osaa kyselyyn. Toisaalta työttömillä ei olekaan välttämättä pakollista ja säännöllistä menoa johon tarvitsisi kulkea linja-autolla. Kulkeminen on luultavasti satunnaisempaa tästä johtuen sekä siitä, että ilman palkkatuloa täytyy myös tarkemmin suunnitella omaa rahan käyttöä, jolloin turhia matkoja varmasti karsitaan. Muiden vastaus-ten osuus jäi selvästi pienemmäksi. (Lahti, tekninen ja ympäristötoimiala 2016a ; Lahti, tekninen ja ympäristötoimiala 2016b; Päijät-Hämeen verkkotietokeskus 2015a; Tilastokeskus 2014.)

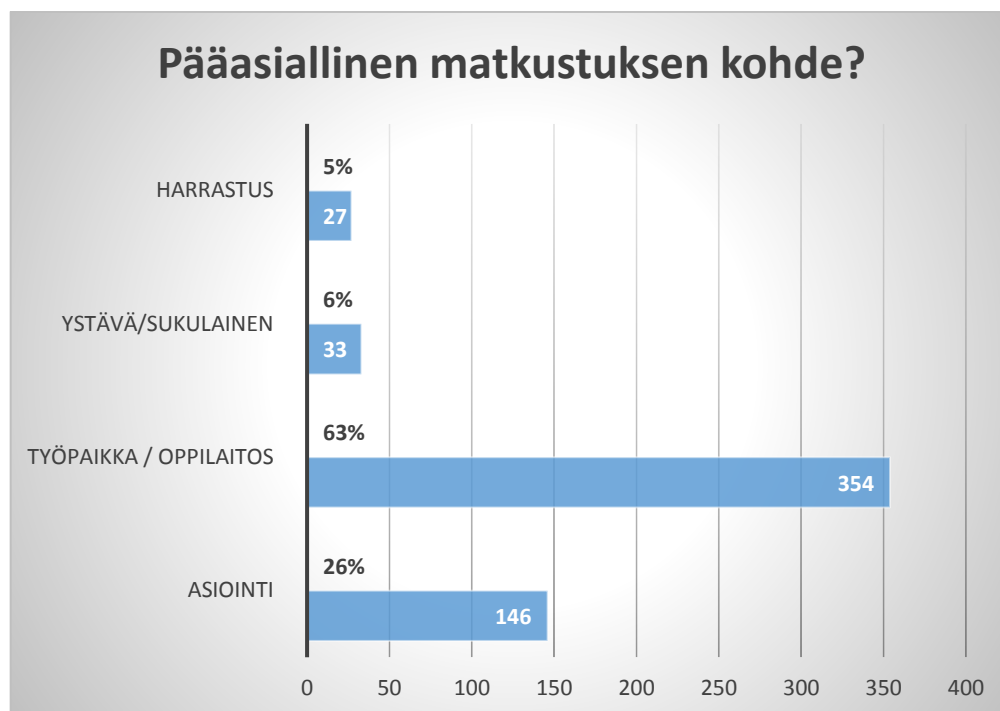
8.5 Onko teillä bussin lisäksi henkilöauton käyttömahdollisuus?



KUVA 11. Kuvaaja vastanneiden mahdollisuudesta henkilöauton käyttöön.

Vastanneista henkilöistä jopa lähes puolella (45 %) on henkilöauton käyttömahdollisuus. Huomattavan suuri osa siis omaa mahdollisuuden auton käyttöön. Yli puolet (55 %) ei omaa mahdollisuutta henkilöauton käyttämiseen. Näille henkilöille julkinen liikenne on erittäin tärkeä työkalu jokapäiväiseen kulkemiseen. Tämän asiakaskunnan voi todeta olevan myös tottuneita joukko liikenteen käyttäjiä. Tulos on melko yhteneväinen vuoden 2010 selvityksen kanssa, jonka mukaan vuonna 2010 Lahden seudulla oli 517 autoa tuhatta asukasta kohden. (Lahden seudun liikennemalli 2011, 7.)

8.6 Pääasiallinen matkustuksen kohde?



KUVA 12. Kuvaaja vastanneiden pääasiallisesta matkustuksen kohteesta.

Suurin osa eli 63 % vastaajista tekee matkansa pääasiallisesti työpaikalle ja/tai oppilaitokselle. Asiointimatkat ovat myös vastanneiden osalta melko suuressa osassa. Vähemmälle jäi harrastuksiin sekä ystäville ja sukulaisille matkustaminen LSL:n vuoroilla, jotka muodostivat yhteensä vain 11 % matkan kohteista. On tietysti selvää, että työmatkat on kätevä kulkea töihin ja kouluun bussilla, mutta samalla tulosten perusteella olisi myös pohdittava, että onko muita asiakasryhmiä tarpeeksi tehokasta yrittää tavoitella. Uusien asiakkaiden hankkiminen on kalliimpaa kuin nykyisten pitäminen, mutta olisi pidemmässä juoksussa kannattavaa toimintaa.

8.7 Pääasiallisesti käyttämäsi linja ja matkustusväli?

Linja	kpl
1 Jalkaranta - Kauppatori	21
1 Kauppatori - Liipola	32
2 Kauppatori - Viuha	27
2 Metsä-Pietilä - Kauppatori	26
2 Tonttila - Laune	2
3 Matkakeskus - Hiekanummi	29
3 Matkakeskus - Kauppatori	6
3S Mäkelä - Keskussairaala	1

4 Kauppatori - Tiilikangas	22
4 Nastola - Kauppatori	24
4 Tiilikangas-kauppatori	1
4R Harjuviidantie - Kauppatori	2
4R Kauppatori - Vipusenkatu	2
5 Hörölä - Kauppatori	23
5 Kauppatori - Metsäkangas	37
6 Kujala - Kauppatori	1
7 Karisto - Kauppatori	17
7 Kauppatori - Ämmälä	23
8 Kauppatori - Metsämaa	11
8 Tiilijärvi - Kauppatori	28
11 Herrasmanni/Koivukumpu - Kauppatori	5
11 Kauppatori - Keskussairaala	10
11A-11B Kauppatori - Hollola kk	12
12 Ala-Okeroinen - Kauppatori	7
12 Kauppatori - Kiveriö	1
13 Pyhätön - Nikkilä	1
16 Kauppatori - Vipusenkatu	2
16 Patonitty - Kauppatori	1
17 Joutjärvi - Kauppatori	7
17 Kauppatori - Ruoriniemi	9
21 Kauppatori - Mukkula	26
21 Riihelä - Kauppatori	19
31 Kauppatori - Solti	11
31 Myyntimiehenkatu - Kauppatori	18
32 Karjusaari - Kauppatori	19
32 Kauppatori - Saksala	14
86 Pirttiniemi - Kaivokatu	1
87 Matkakeskus - Keskussairaala	1
88 Kauppatori - Reumanmäki	5
88 Orimattila - Kauppatori	16
89 Heinola kk - Kauppatori	8
89 Kauppatori - Orimattila	12
Asikkalan sisäiset vuorot	3
Sysmä - Vääksy - Lahti	21
55 (kouluvuoro)	1
56 (kouluvuoro)	1

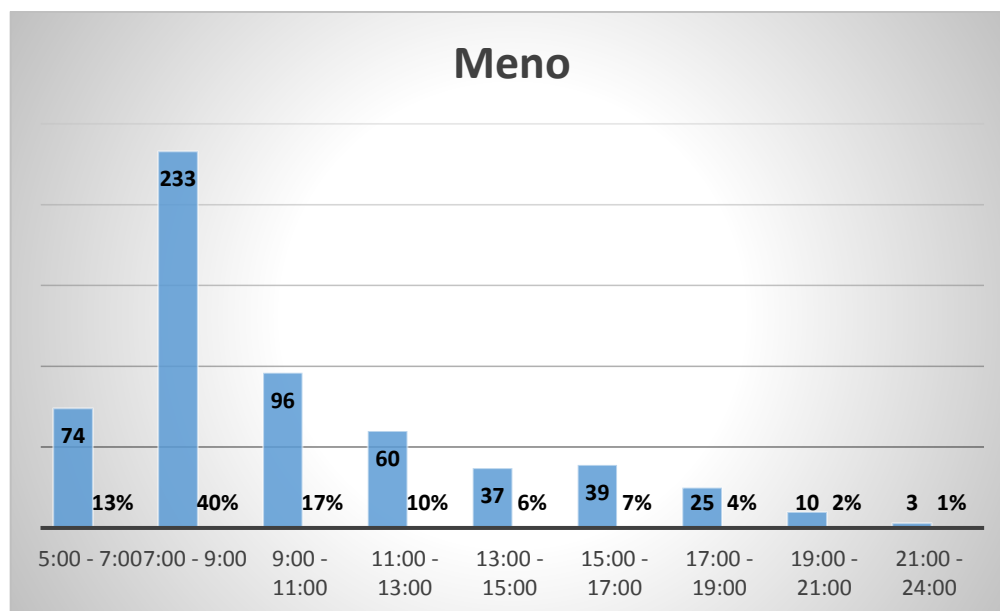
KUVA 13. Pääasiallisesti käytetyt linjat ja matkustusvälit.

Vastanneiden pyydettiin valitsemaan vain yksi kohta, jolla selvitettiin karkeasti, että mihin linjoihin vastanneiden henkilöiden kokemukset Lahden seudun

liikenteestä painottuvat. Todellisia kuormituksia ei ollut järkevää lähteä kyselyn avulla selvittämään, sillä tähän on käytössä paljon tarkempia työkaluja. Linja-autoissa olevilta ajoneuvolaitteilta saadaan ylös kaikki nousijat, joten kysymyksellä ei olisi ollut järkevää pyrkiä selvittämään käyttöastetta. Saaduista vastauksista voidaan kuitenkin tarvittaessa tehdä analyysyjä ja selvittää eroja, joita vastauksissa on tullut. Vastauksista voidaan esimerkiksi tarvittaessa vertailla eri-ikäisten ja eri sukupuolta olevien tyytyväisyyttä erinäisiin tekijöihin palvelussa. Myös liikennöitsijöiden eroja voidaan tarkastella asiakaspalvelun osalta. Toisaalta tämä onnistuu luotettavasti Lahden kaupungilla käytössä olevan ePalaute-järjestelmän kautta, jonne palautteet pääasiallisesti ohjautuvat. Kaikkia osa-alueita ei ole hyödyllistä vertailla keskenään, kuten esimerkiksi täsmällisyyttä liikennöitsijöiden kesken, sillä myöhästymiset aikatauluista voidaan suurelta osin välttää huolellisella suunnittelutyöllä, jotta linjastoista saadaan toimivia. Liian tiukka aikataulu johtaa väijäämättä myöhästymisiin eikä kuljettaja voi toiminnallaan välttämättä estää myöhästymisiä. Poikkeuksia saattaa tulla silloin tällöin odottamattomista ympäristön muuttujista, joihin ei aina ole mahdollista ennalta varautua. Onnettomuudet, katujen kunnossa pidon huolimattomuus, kaluston rikkoontuminen ja muut ulkoiset tekijät voivat pahimmillaan johtaa kokonaisen vuoron ajamattomuuteen. Tällaiset tilanteet ovat asiakkaille hyvin ikäviä. Kyseisten tilanteiden varalta vahinkoa ja syntyvää mielipahaa voidaan lieventää toimivalla ja reaaliaikaisella matkustajainformaatiolla sekä laadukkaalla reklamaatiotilanteiden käsittelyllä. Lahden seudun liikenteellä ei vielä ole häiriötiedotukseen ketterää toimintatapaa, sillä tiedottaminen mahdollisista häiriöistä tapahtuu nettisivuilla, facebookissa ja twitterissä.

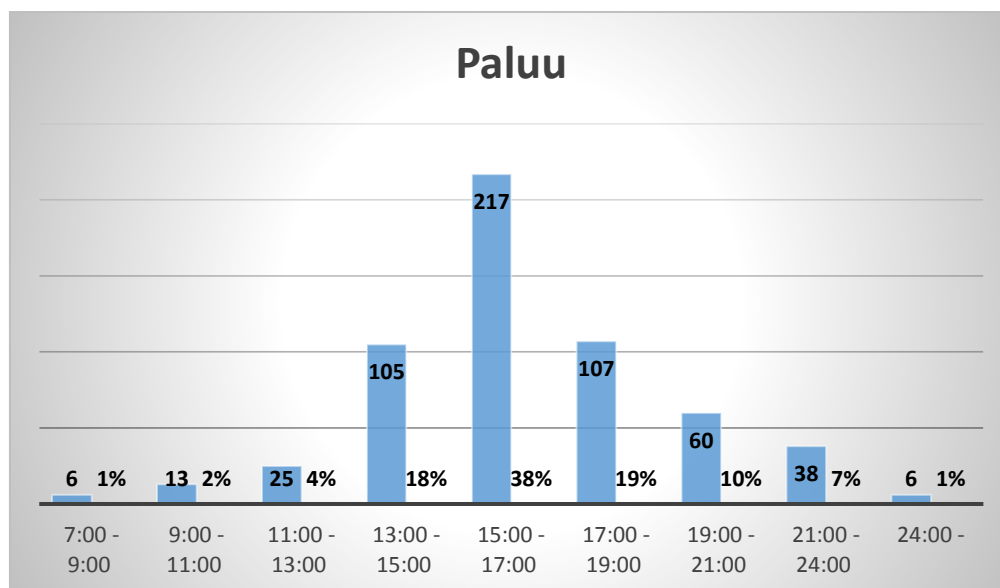
Mobiilin tiedotuskanavan kautta asiakkaita olisi nopeampi ja varmempi saada kiinni äkillisissä ongelmatilanteissa. Matkustajainformaatio ja tiedotus ylipäättään ovat taitolajeja ja kaikkien asiakkaiden tavoittaminen on todella haastavaa, sillä niin sanottu tiedotuksen massajakelu kaikille asiakkaille on käytännössä mahdotonta. Syntyviä vahinkoja tulee kuitenkin tästä huolimatta pyrkiä vähentämään niin paljon kuin mahdollista. Aktiivinen tiedottaminen ja asiakkaiden kanssa vuorovaikuttaminen ovat tässä avainasemassa ja tällä luodaan myös asiakkaille mielikuvaa palvelusta, joka huolehtii heistä ja heidän matkaketjunsu toimivuudesta.

8.8 Linjan käytön yleisin ajankohta?



KUVA 14. Vastanneiden yleisimmät ajankohdat menomatkoille.

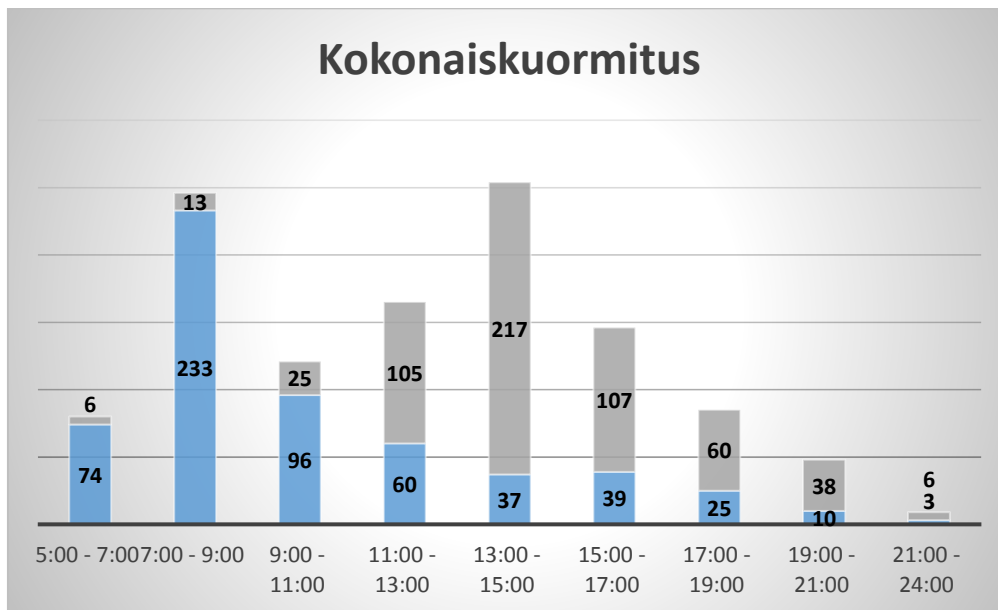
Kuvaajasta on nähtävissä, että selvästi suurin osa eli 40 % vastaajista tekee menomatkinsa klo 7-9 aamulla. Tästä voidaan päätellä, että linjastoja käytetään suurelta osin työ- ja koulumatkoihin. Kello 17 jälkeen menomatkvoja ei käytännössä enää paljoa tehdä.



KUVA 15. Vastanneiden yleisimmät paluumatkan ajankohdat.

Yleisin aikaikkuna paluumatkalle, joka muodosti 38 % vastauksista, oli klo 15-17 välillä, joka on noin 8 tuntia yleisimmän menoajan jälkeen. Menomatka-

paluuseen kulunut aika kertoo linjaston käytöstä, jonka voidaan päätellä tulevan pitkälti työntekijöiden ja koululaisten linjaston käytöstä. LSL:n vuoroja käytetään siis suurelta osin työpaikoille sekä oppilaitoksille matkustamiseen.



KUVA 16. Vastausten mukaisesti kootut yleisimmät linjojen kuormitusajankohdat. Kuvaajassa sinisellä on merkitty menomatkat ja harmaalla paluumatkat.

Kuvaajasta näkee selvästi yleisimmän meno- ja paluumatkan ajan. Selvästi suurimman osan vastaajista muodostivat työntekijät sekä koululaiset ja opiskelijat. Kuvaajasta nähtävissä oleva 8 tunnin aikaikkuna meno- ja paluumatkan välillä sopisi hyvin työmatkoille ja oppilaitoksille kulkeville, sillä työ- ja koulupäivät ovat yleensä noin 8 tunnin pituisia. Päättelmää tukee myös vastanneiden pääasiallisesta toiminnasta saadut vastaukset, joiden mukaan vastanneiden pääasiallista toimintaa kysyttäessä suurimmat käyttäjäryhmät olivat työntekijät sekä opiskelijat. Näitä päätelmiä tukevat myös vastaukset pääasiallisesta matkustuksen kohteesta, jossa 63 % vastaajista ilmoitti matkustavansa pääasiallisesti työpaikalle tai oppilaitokselle.

Työ- ja koulumatkalaisten kulkemisen huomioiminen onkin yksi tärkeimmistä osa-alueista linjastoa suunniteltaessa. Erityisesti työ- ja koulumatkalaisten käyttämiä linjastoja tulisi suunnitella tarkasti, jotta tätä suurta käyttäjäkuntaa saadaan palveltua mahdollisimman hyvin. Joukkoliikenteen tarkoitus on palvella suuria ihmismassoja ja näitä ryhmiä huomioimalla saadaankin suuret ja vakituiset matkustajamäärät LSL:n vuorojen käytössä.

8.9 Nykyiset hinnat ovat sopivat.



KUVA 17. Kuvaajasta nähdään mielipiteet hintatasosta.

Suuri osa oli sitä mieltä, että hinnat ovat heille liian kovat. Negatiivisten mielipiteiden osuudeksi tuli vajaa 68 %. Ainoastaan 16 % vastaajista oli sitä mieltä, että nykyiset hinnat on sopiviksi hinnoiteltu. Vajaa 16 % ei osannut sanoa puolesta eikä vastaan. Vapaan palautteen osioon oli annettu kritiikkiä yleisestä hintatasosta sekä provisioista ja sen luomasta sekavuudesta hintoihin. Waltin myötä uutena on tullut provisio, joka on asiakkaalta perittävä maksu latauksesta. Myyntipisteet voivat määritellä oman myyntipistekohtaisen perittävän provi-sion latauksesta.

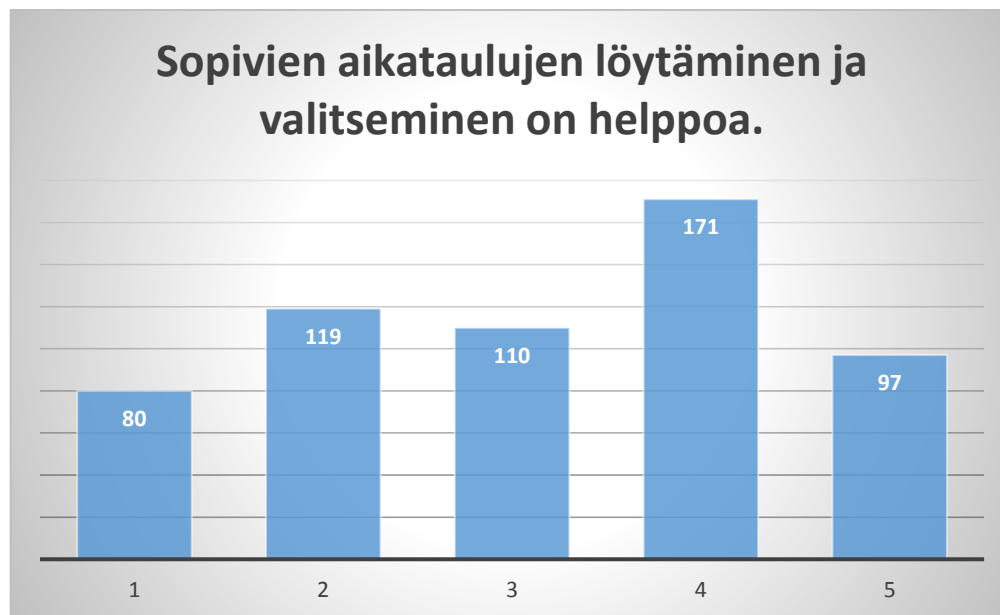
8.10 Oikean linjan valitseminen on helppoa ja vaivatonta.



KUVA 18. Oikean linjan valitseminen on helppoa ja vaivatonta.

Yllättävän suuri osa, vajaa 60 % vastaajista kokee oikean linjan valitsemisen olevan helppoa. Suhteellisen pieni osa, vain 21% koki linjan valitsemisen olevan hankalaa. Vastanneista 19 % ei osannut sanoa myöten eikä vastaan. Vaikka epävarmojen osuus onkin pienempi, niin matkustajainformaatiota tulisi silti kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. Potentiaalisia käyttäjiä voitaisiin saada lisää selkeällä ja helposti ymmärrettävällä matkustajainformaatiolla. Tähän onkin pian tulossa parannusta, sillä LSL tulee aivan lähitulevaisuudessa lataamaan liikennöintitiedot Googlen palvelimille. Tämän ansiosta loppukäyttäjä voi jatkossa hyödyntää Google Mapsia LSL:n reittien ja sopivien aikataulujen hakemiseen. Google Maps osaa näyttää asiakkaalle sopivat bussivuorot ja neuvoa matkanteossa pysäkille. Google Maps toimii normaaliselaimen lisäksi myös mobiilissa.

8.11 Sopivien aikataulujen löytäminen ja valitseminen on helppoa.



KUVA 19. Sopivien aikataulujen löytäminen ja valitseminen on helppoa.

Yhteensä 34 %:n mielestä sopivien aikataulujen löytäminen on hankalaa, joka kertoo siitä, että aikataulujen valitseminen on hankalempi tehtävä asiakkaille kuin sopivan linjan etsintä ja valitseminen. Sopivien aikataulujen löytäminen on helppoa 46 %:lle vastaajista. Lahden seudun liikenteeltä puuttuu mobiilisovellus, jolla olisi helppo etsiä nopeasti ja vaivattomasti mobiililaitteella sopivin lähtö. Tällä hetkellä käytössä on normaaliselaimella kohtuullisesti toimiva reititopas, mutta sen käyttäminen kaikilla mobiililaitteilla ei onnistu tai on kankea. Tilanteeseen voisi tulla parannusta sovelluksella, mutta myös muuta matkustajainformaatiota tulee kehittää, jotta matkustajainformaation taso parani mahdollisimman monelle asiakkaalle. Muun muassa aikatauluvihosta on tullut palautetta, että se voisi olla paljon selkeämpikin. Lahden kaupungin tilaaman elämysmatkahankkeen avulla Lahdessa kartoitetaan mahdollisia ongelma-kohtia matkaketjussa ja niihin pyritään keksimään myös eri ratkaisuvaihtoehtoja. LSL suorittaa tällä hetkellä testauksia tulevalla reaaliaikaisella matkustajainformaatiopalvelulla, joka toimii internet selaimella. Testausvaiheen päätyttyä, voitaisiin palvelu lanseerata ja tämä nostaisi matkustajainformaation tasoa. (Kujala Piia 2016.)

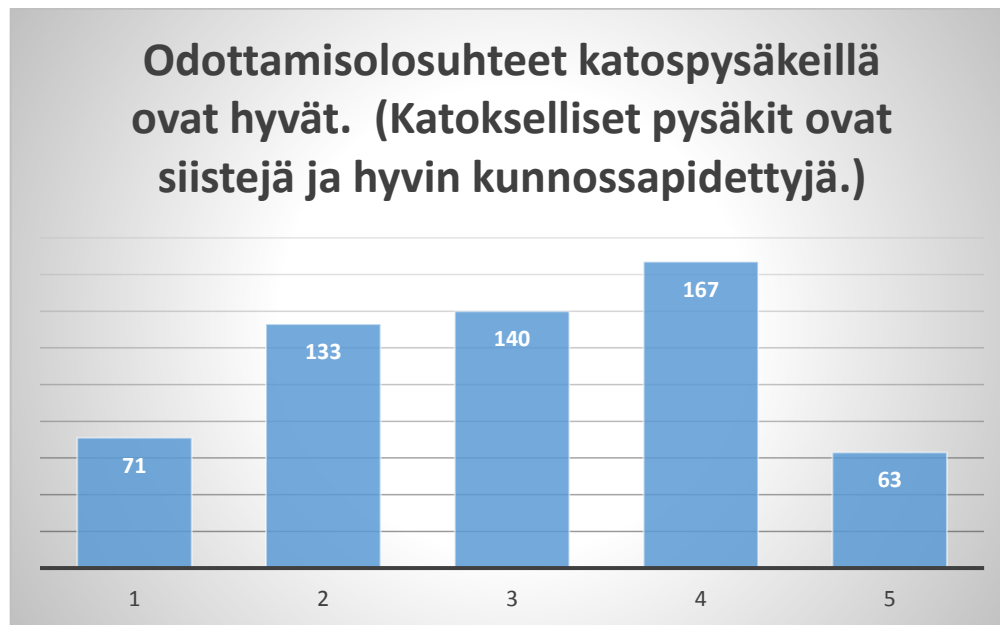
8.12 Oikean pysäkin löytäminen on helppoa.



KUVA 20. Oikean pysäkin löytämisen helppoutta havainnollistava kuvaaja.

Huomattava osa vastaajista, jopa vajaa 61 % koki pysäkin löytämisen helpoksi tehtäväksi. Vain 19 % kokee pysäkin löytämisen haastavaksi. Neutraaleja oli 20 %. Tulokseen voidaan olla tyytyväisiä, mutta myös parannettavaa olisi. Jatkossa pysäkeille ja oikeille vuoroille löytäminen tulee olemaan helpompaa, sillä pian LSL:n liikennöintidata saadaan lisättyä Googleen. Tämä mahdollistaa reittien hakemisen Google Mapsin kautta ja toimii mobiililaitteissakin sujuvasti. Tämä on matkustajainformaatioissa suuri parannus, sillä tällä hetkellä käytössä oleva reittiopas ei ole toiminut sujuvasti kaikissa mobiililaitteissa.

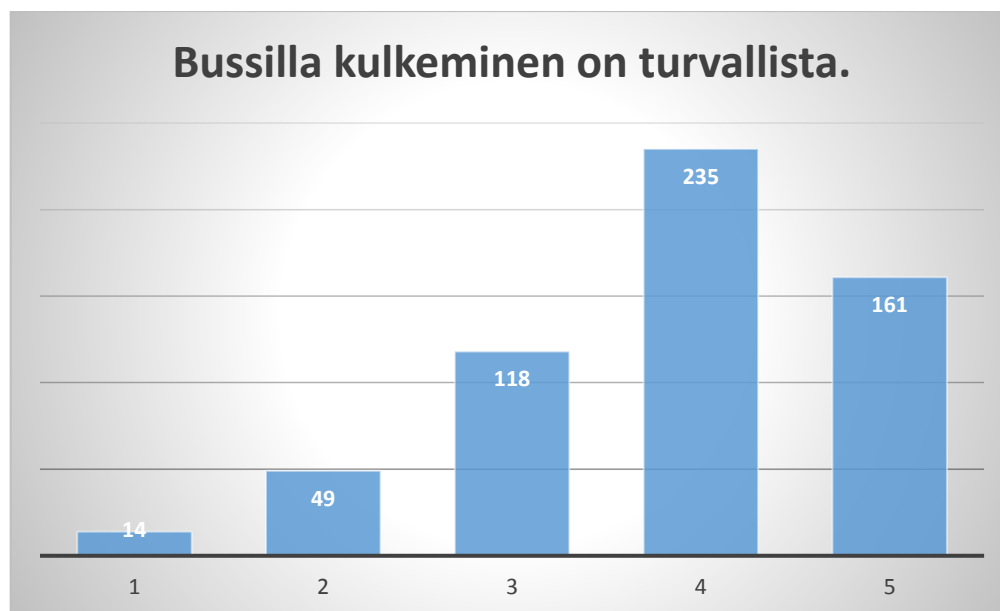
8.13 Odottamisolosuhteet katospysäkeillä ovat hyvät. (Katokselliset pysäkit ovat siistejä ja hyvin kunnossapidettyjä.)



KUVA 21. Pysäkkien odottamisolosuhteet.

36 % ei pidä katospysäkkien odottamisolosuhteita tarpeeksi hyvinä. Tyytyväisiä odotusolosuhteisiin oli yhteensä 40 %. Neutraalien osuus oli 24 %. Katospysäkkien viihtyisyyteen ja siisteyteen tulisi siis tulosten perusteella panostaa jatkossa enemmän.

8.14 Bussilla kulkeminen on turvallista.



KUVA 22. Bussilla kulkemisen turvallisuus.

Näihin tuloksiin LSL voi olla todella tyytyväinen, sillä bussilla kulkeminen koetaan turvalliseksi tavaksi matkustaa. Jopa vajaa 69 % asiakkaista kokee Lahden seudun liikenteen vuoroilla kulkemisen turvalliseksi tavaksi matkustaa. Ainoastaan vajaa 11 % koki matkustamisen turvattomaksi. Neutraalien mieliteiden osuus oli 20 %.

Mahdollisia muutoksia voi koettuun turvallisuuteen tulla, sillä Saksassa pakolaisten aiheuttamat häiriöt julkisessa liikenteessä ovat johtaneet uusiin järjestelyihin. (Oliver Lane 2016.)

”The announcement from the central German Regiobahn line came earlier this week, with the network stating the new compartment on their Leipzig and Chemnitz would admit women and young children only.” (Oliver Lane 2016.)

LSL:lle on tullut palautteita, joiden mukaan pakolaiset olisivat olleet häiriöksi busseissa. Myös kuljettajilta saaduissa yhteydenotoissa on osan turvapaikanhakijoiden kanssa ollut ongelmia, jotka ovat johtaneet turvattomuuden tunnetta aiheuttaviin tilanteisiin.

8.15 Kuljettajat ovat asiakaspalveluhenkisiä.



KUVA 23. Kuvaaja havainnollistaa kuljettajien asiakaspalveluhenkisyyttä.

Hyvää palvelua kuljettajilta on saanut 39 % vastaajista. Huonoa asiakaspalvelua on kokenut saavansa 32 % vastaajista. Neutraalien osuus oli kohtalaisen suuri, jopa 29 %. Liikennöitsijöille välitetään kaikki LSL:lle tulleet liikennöitsijöitä koskevat palautteet, jotta liikennöitsijä voi tarvittaessa puuttua ongelmatapauksiin.

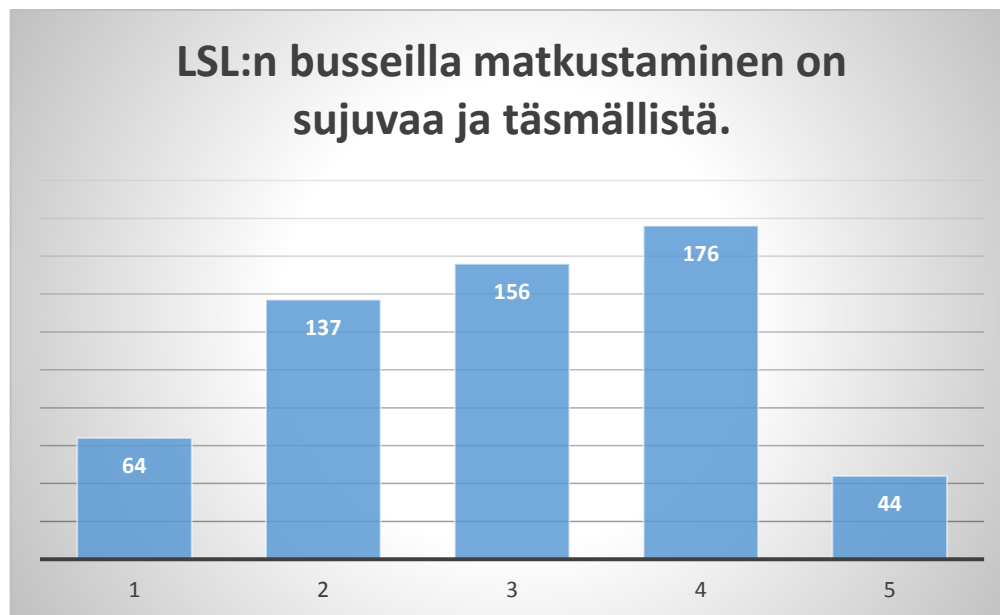
8.16 Oikealla pysäkillä poisjääminen ei ole hankalaa.



KUVA 24. Oikealla pysäkillä poisjäämisen hankaluus.

Oikealla pysäkillä poisjääminen on helppoa suurimmalle osalle asiakkaista, sillä jopa 73 % oli tätä mieltä. Vain 12 % koki oikealle pysäkille jäämisen haastavaksi. Neutraaleja oli 15 %. Oikealla pysäkillä poisjääminen koetaan siis pääosin vaivattomaksi, mikä voi myös kertoa siitä, että yleensä kuljettavat matkat suoritetaan tutuille pysäkeille. Kuten aiemmista vastauksista voidaan päätellä, on työ- ja koulumatkalaisten osuus suuri. Tutuilla ja vakituisilla matkoilla siis oikealla pysäkillä poisjäämistä ei varmaankaan koeta hankalaksi. Totuttujen reittien ulkopuolelle matkustettaessa voi ongelmia oikealle pysäkillä poisjäämisessä tulla.

8.17 LSL:n busseilla matkustaminen on sujuvaa ja täsmällistä.



KUVA 25. Matkustamisen sujuvuus ja täsmällisyys.

Matkustamisen sujuvuudesta ja täsmällisyydestä tuli kahtia jakautuva mielipide, sillä myönteisiä vastauksia oli 38 % ja kielteisiä 35 %. Kuitenkin hieman yli kolmasosa vastanneista on sitä mieltä, että sujuvuus ja täsmällisyys eivät kuvasta Lahden seudun liikennettä. Neutraaleja vastauksia tuli 27 %. Tyytymättömyys täsmällisyyteen saattaa myös osittain johtua talven liukkaista ajo-keleistä. Osa linja-autoista oli myöhästellyt juuri liukkauden takia. Parannusta tilanteeseen tulee reaaliaikaisen matkustajainformaatiojärjestelmän myötä, jolloin asiakas näkee linjojen arvioidut saapumisajat valitulle pysäkillä.

8.18 Olen tyytyväinen Lahden seudun liikenteeseen kokonaisuutena.



KUVA 26. Tyytyväisyys LSL:ään kokonaisuutena.

31 % ei ole tyytyväinen Lahden seudun liikenteeseen kokonaisuutena. Suurempi osa, 40 % kuitenkin ilmaisi olevansa tyytyväinen nykytilanteeseen. Neutraaleja oli 29 %. Erittäin tyytyväisten ja tyytymättömien osuus oli suhteellisen pieni osa vastauksista. Palveluun täytyisi siis panostaa, jotta negatiivisten osuus saataisiin pienemmäksi.

8.19 Kuinka usein matkustatte?



KUVA 27. Matkustuksen säännöllisyys.

Kuvaajasta on nähtävissä, että suurin osa vastaajista kulkee LSL:n busseilla päivittäin tai lähes päivittäin. Päivittäin kulkevien osuus on 31 % ja lähes päivittäin kulkevien myös 31 %. Päivittäin tai lähes päivittäin kulkee yhteensä 62 % vastaajista. Saadut tulokset tukevat myös tuloksia työntekijöiden ja koululaisisten osuudesta sekä meno- ja paluumatkojen selvästä työ-/koulumatkapainotteisuudesta.

8.20 Muu vapaa palaute

Vapaan palautteen osioon tuli paljon kommentteja erityisesti nykyisiä hintoja sekä kuljettajilta saatua asiakaspalvelua koskien. Huonoa palautetta annetaan yleensä ottaen herkemmin ja tämä oli nähtävissä negatiivisen palautteen muodossa. Epäonnistuneet asiakaspalvelutapahtumat asiakkaan ja kuljettajan välillä muodostivat ison osan vapaasta palautteesta.

Nykyisiä hintoja provisioineen pidettiin korkeahkoina. Tuotteiden päälle tulevaa provisiomaksua pidettiin turhana ja sekavana lisänä, joka vain entisestään sekavoittaa hintoja. Bussissa Waltti-kortin latauksen provisiomaksun suuruutta, joka on neljä euroa, pidettiin törkeänä rahastuksena.

Palautteisiin saatiin myös parannusehdotuksia koskien eri linjoja. Matkustajainformaatioon kaivataan myös parannusta. Linjastoa koskevat palautteet tulian ottamaan huomioon tulevissa reitti- ja aikataulusuunnitelmissa.

Lippu- ja maksujärjestelmä Walttiin siirtyminen keräsi myös kritiikkiä ja moni sanoikin uutta järjestelmää sekavaksi ja turhaksi asiakkaiden kiusaamiseksi. Luulen kuitenkin, että tämä johtuu vain uuden asian tuomasta ensijärkytyksestä, sillä Waltin tarkoitus on yksinkertaistaa hinnoittelua. Alkuun, juuri Walttiin siirtymisen aikoihin, palautetta tulikin runsaasti ja Walttiin siirtymisen tarpeellisuus kyseenalaistettiin monessa palautteessa. Kesän 2016 aikana palautteet Waltista ovat tasaantuneet ja vaikuttaisi siltä, että asiakkaat ovat oppineet ja ottaneet omakseen uuden lippu- ja maksujärjestelmän. Siirtymisen uuteen lippu- ja maksujärjestelmään voikin tältä osin olettaa olleen onnistunut.

9 LOPPUPÄÄTELMÄ

Työn avulla saatiin selvitettyä LSL:n käyttäjäryhmää ja sen kulkutapatottumuksia oheisindikaattoreineen sekä tyytyväisyyttä matkaketjun eri osa-alueisiin. Työntekijät ja opiskelijat ovat suuri ja tärkeä käyttäjäryhmä, josta täytyy myös huolehtia. Tämän vakituisten käyttäjäkunnan avulla saadaan varmat ja tasaiset tulot liikenteestä säännöllisen matkustamisen vuoksi sekä heidän pitämissä asiakkaina maksaa vähemmän kuin uusien asiakkaiden haaliminen. Pannostaminen matkustajainformaatioon on tärkeä osa-alue, jota voidaan pitää myös saatujen tulosten perusteella tarpeellisenä.

Erityistä hajontaa vastauksista tuli kysymyksessä, missä selvitettiin sopivien aikataulujen löytämisen ja valitsemisen helppoutta. Tämä kertoo, että asiakkaat voivat olla epävarmoja siitä, että mihin bussiin he menisivät tai ehtivät mennä. Ongelmia voi varmasti tulla erityisesti tilanteissa, joissa bussilla kulkemista ei ole etukäteen suunniteltu. Mikäli reissun päällä tarvitsisi spontaanisti ottaa bussi normaalista matkustusvälistä poikkeavalle alueelle, voisi tämä tuottaa hankaluuksia, mikäli matkustajainformaatio on asiakkaan näkökulmasta epäonnistunut.

Matkustajainformaatio on kyselyn pohjalta yksi tärkeä parannuskohde kuljetajilta saadun asiakaspalvelun kehittämisen lisäksi. Mitä paremmin matkustajainformaatio hoidetaan, sitä vaivattomammaksi ja helpommaksi matkanteko koetaan, myös totuttujen yhteysvälien ulkopuolella matkustettaessa. Asiakkaalle esitettävän informaation tulisi olla sen verran selkeätä, että asiakkaan ei tarvitsisi niin sanotusti opetella tai tutustua reitistöihin ennen matkantekoa. Esimerkkinä ideaalitilanne olisi, että paperista aikatauluvihkoa ei tarvitsisi kovin paljoa tarkastella, ennen kuin asiakas osaisi jo päättää milloin ja miltä pysäkiltä bussi lähtee sekä millä linjalla hänen tulisi kulkea. Asiakkaan näkökulmasta helpoin vaihtoehto joukkoliikenteellä kulkemiseen voisi olla mobiiliapplikaatio, joka neuvoisi asiakasta aina matkaketjun alusta loppuun saakka. Applikaatio voisi esimerkiksi ilmoittaa käyttäjälle, että milloin hänen tulee lähteä kävelemään bussipysäkille, mikä on bussin arvioitu saapumisaika pysäkille, mikä on arvioitu saapumisaika kohdepysäkille ja kohdepysäkiltä arviotu kävelymatka määränpäähän. Matkansa päätteeksi olisi myös hyvää vuorovaikutusta, jos sovellus ehdottaisi palautteen antamista matkan päätteeksi. Esimerkiksi vain nopea arvio matkan onnistumisesta asteikolla 1-5, sekä vapaaehtoinen muu palaute. Optimaalista olisi, jos sovellus voisi myös automaattisesti yhdistää tai ehdottaa yhdistämistä käytetyn linjan ja lähdön palautteeseen. Automaattinen vuoron lisäys palautteeseen voisi toimia reaaliaikaisen matkustajainformaatiojärjestelmän ja mobiiliapplikaation rajapinnan vuorovaikutuksen kautta.

Parannusta matkustajainformaatioon tulee lähitulevaisuudessa, sillä tällä hetkellä kehitetään digitransit –palvelua, joka korvaisi nykyiset reittiopaat ja olisi avoin kansallinen reittiopas. Digitransit on HSL:n ja Liikenneviraston yhteinen hanke. LSL aikoo ottaa myös uuden reaaliaikaisen matkustajainformaatiopalvelun virallisesti käyttöön, kunhan testausvaihe on läpikäyty. Tämän palvelun Lahden seudun liikenteelle tuottaa suomalainen ohjelmistoyhtiö Mattersoft Oy. Mattersoftin tuottama matkustajainformaatiojärjestelmä toimii verkkoselaimella ja sen kautta näytetään asiakkaalle reaaliaikaista matkustajainformaatiota.

Kokonaisuutena asiakastytyväisyyskysely oli onnistunut. Kyselypohjaan saatiin kattavasti kysymyksiä liittyen matkaketjuun ja sitä voidaan hyödyntää tulevista asiakastytyväisyys selvityksissä. Kysymys, jolla selvitettiin vastaajan eniten käyttämää linjaa ja yhteysväliä, voitaisiin muotoilla hieman erin lailla,

sillä kysymyksessä selvitettiin turhankin tarkasti käytettävä yhteysväli. Jatkossa tehtävään kyselyyn riittäisi, että kysyttäisiin vain eniten käytetty tai käytetyt linjat. Muilta osin kyselypohjan kysymykset ovat tarpeellisia ja hyvin asiakkaan matkaketjun eri vaiheita kartoittavia. Kyselyllä saatiin hyvin selville osa-alueet, joille kehityksen painopisteitä olisi hyvä suunnata, jotta matkaketjusta saadaan asiakkaalle entistä toimivampi.

LÄHTEET

2012. Maslowin tarvehierarkia kuva. Viitattu 13.1.2016
<https://studythings.wordpress.com/2012/09/13/maslowin-tarvehierarkia/>
- George Boeree n.d. Personality theories, Abraham Maslow. Viitattu 19.12.2016 <http://webspace.ship.edu/cgboer/maslow.html>
- Green Christopher 2000. A theory of human motivation. York University, Toronto, Ontario. Viitattu 13.1.2016 <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>
- Hollolan kunta. Hämeenkoski osaksi Hollolaa. Viitattu 1.7.2016
<http://www.hollola.fi/hameenkoski-osaksi-hollolaa>
- Hämäläinen Hanna-Kaisa 2012. Miehillä enemmän ajokortteja kuin naisilla. Helsingin Sanomat. Viitattu 23.3.2016 <http://www.hs.fi/kotimaa/a1305559224665>
- Kalenoja Hanna 2012. Joukkoliikenteen matkustus ja matkustajaprofiilit muutoksessa. Tampereen teknillinen yliopisto, Liikenteen tutkimuskeskus Verne. Viitattu 1.4.2016 http://www.pllry.fi/jouto_esitykset/Joukkoliikenne_Asiakkaat%20Hanna%20Kalenoja.pdf
- Kujala Piia. 14.12.2016. Lahtelainen toivoo parannusta joukkoliikenteen sekaviin aikatauluihin. Etelä-Suomen Sanomat. Viitattu 7.1.2016
<http://www.ess.fi/uutiset/kotimaa/2015/12/14/lahtelainen-toivoo-parannusta-joukkoliikenteen-sekaviin-aikatauluihin>
- Lahden seudun liikennemalli 2011, Lahden seudun liikennetutkimus. Viitattu 1.7.2016
http://phame.emedia.fi/easydata/customers/paijathame/files/ph_liitto/tehtavat/liikennejarjestelmasuunni/lahden_seudun_liikennemalli.pdf
- Lahti, tekninen ja ympäristötoimiala 2016a. Lahden työttömyysaste oli tammikuun lopussa 2016 18,0 %. Tilastotiedote. Viitattu 8.2.2016
[http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/E1FFA5F08F09D1FEC2257F62003E7B9F/\\$file/Tilastotiedote2016_5.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/E1FFA5F08F09D1FEC2257F62003E7B9F/$file/Tilastotiedote2016_5.pdf)
- Lahti, tekninen ja ympäristötoimiala 2016b. Väestön pääasiallinen toiminta 2014. Viitattu 12.2.2016 <http://www.lahti.fi/www/bulletin.nsf/pfbd/7B31322D121B478DC2257F5E0040A406>
- Lars Perner n.d. Segmentation, targeting and positioning. http://www.consumerpsychologist.com/cb_Segmentation.html

Liikennevirasto 2011. Joukkoliikenteen ja maankäytön suunnittelun integrointi kaupunkiseuduilla. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 27/2011. Viitattu 27.6.2016.

http://www2.liikennevirasto.fi/julkaisut/pdf3/lts_2011-27_joukkoliikenteen_ja_web.pdf

Ojala Jouni & Pursula Matti. 1994, Taajamien joukkoliikenteen suunnittelu ja hoito. Otaniemi 1994

Oliver Lane. 26.3.2016. German Railway Launches Gender Segregated Carriages In Wake Of Sex Attacks. Breitbart news network. Viitattu 1.4.2016

<http://www.breitbart.com/london/2016/03/26/german-railway-launches-gender-segregated-carriages-in-wake-of-sex-attacks/>

Päijät-Hämeen liitto. Päijät-Hämeen maakunta. Viitattu 1.7.2016

<http://www.paijat-hame.fi/tietoa-maakunnasta/paijat-hame-mitali-ja-markkinointituotteet/>

Päijät-Hämeen liitto 2014. Päijät-Hämeen liikennejärjestelmäsuunnitelma. Viitattu 27.3.2016

http://www.paijat-hame.fi/wp-content/uploads/2015/08/J2014_A209_Paijat_Hameen_liikennejarjestelmasuunnitelma_2014.pdf

Päijät-Hämeen verkkotietokeskus 2015a. Työllisyysaste Päijät-Hämeen kunnissa 2013. Viitattu 20.3.2016

<http://www.verkkotietokeskus.fi/index.php/tyomarkkinat/73-tyoellisyysaste/112-paeiaejt-haemeen-kunnat>

Päijät-Hämeen verkkotietokeskus 2015b. Väestön määrä. Viitattu 19.2.2016

<http://www.verkkotietokeskus.fi/index.php/vaesto/82-vaeestoen-maeaerae>

Simons Janet 1987. Maslow's hierarchy of needs. Viitattu 13.1.2016

<https://web.archive.org/web/20100211014419/http://honolulu.hawaii.edu/intranet/committees/FacDevCom/guidebk/teachtip/maslow.htm>

Smith William 2008. Does Gender Influence Online Survey Participation? San José State University. Viitattu 28.3.2016

<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED501717.pdf>

Tampereen yliopiston opiskelijakyselyt, 22.12.2008. Vastausaktiivisuus sukupuolen ja iän mukaan. Viitattu 28.3.2016

http://www.uta.fi/opiskelu/kyseelyt/vastaajat/Vastausaktiivisuus_sp_ika.pdf

Tilastokeskus 2014. Internetin käytön ja eräiden internetin käyttötapojen yleisyys 2014. Viitattu 2.5.2016

http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_tie_001.fi.html

Tilastokeskus 2014. Lahti – avainluvut. Viitattu 20.3.2016

<http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/398.html>

Tommy Gärling. 2001. Changes in Drivers' Perceptions and Use of Public Transport during a Freeway Closure Effects of Temporary Structural Change on Cooperation in a Real-Life Social Dilemma. Research gate publication. Viitattu 1.4.2016

https://www.researchgate.net/profile/Tommy_Gaerling/publication/32138286_Changes_in_Drivers%27_Perceptions_and_Use_of_Public_Transport_during_a_Freeway_Closure_Effects_of_Temporary_Structural_Change_on_Cooperation_in_a_Real-Life_Social_Dilemma/links/55f5a9c908ae63926cf4e743.pdf?origin=publication_detail

Transportation Research Board 1998. A Handbook: Using Market Segmentation to Increase Transit Ridership. National Research Council. Viitattu 1.4.2016 http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/tcrp/tcrp_rpt_36-a.pdf

Wachs Martin n.d. The automobile and gender: An historical perspective. University of California, Berkeley. Viitattu 23.3.2016 <http://www.fhwa.dot.gov/ohim/womens/chap6.pdf>

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN KYSELYLOMAKE

LSL, Asiakastyytyväisyyskysely

LSL suorittaa kyselyä, jolla selvitetään Lahden seudun liikenteen asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa palveluun. Kyselyyn vastaaminen vie reilun minuutin ja sen avulla pääset vaikuttamaan toiminnan kehittämiseen.

*Pakollinen

Ikä *

- ☐ Alle 16 vuotta
- ☐ 16 - 25 vuotta
- ☐ 25 - 35 vuotta
- ☐ 35 - 45 vuotta
- ☐ 45 - 55 vuotta
- ☐ 55 - 65 vuotta
- ☐ 65+ vuotta

Sukupuoli *

- ☐ Mies
- ☐ Nainen

Asuinkunta *

- ☐ Lahti (vanhan Lahden alue)
- ☐ Hollola
- ☐ Nastola (vanha Nastolan alue)
- ☐ Heinola
- ☐ Orimattila
- ☐ Kärkölä
- ☐ Asikkala
- ☐ Hartola
- ☐ Hämeenkoski
- ☐ Padasjoki

- ☐ ☐ Sysmä
- ☐ ☐ Muu:

Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? *

- ☐ ☐ Työntekijä
- ☐ ☐ Toimihenkilö
- ☐ ☐ Yrittäjä
- ☐ ☐ Opiskelija / koululainen
- ☐ ☐ Kotiäiti tai -isä
- ☐ ☐ Työtön
- ☐ ☐ Eläkeläinen
- ☐ ☐ Muu:

Onko teillä bussin lisäksi henkilöauton käyttömahdollisuus? *

- ☐ ☐ Kyllä
- ☐ ☐ Ei

Pääasiallinen matkustuksen kohde?

- ☐ ☐ Työpaikka / oppilaitos
- ☐ ☐ Asiointi
- ☐ ☐ Harrastus / Vapaa-aika
- ☐ ☐ Ystävä / sukulainen
- ☐ ☐ Muu:

Kuinka usein matkustatte?

- ☐ ☐ Päivittäin
- ☐ ☐ Lähes päivittäin
- ☐ ☐ Viikoittain
- ☐ ☐ Kuukausittain
- ☐ ☐ Harvemmin

Pääasiallisesti käyttämäsi linja ja matkustusväli? *
Valitse vain yksi kohta.

- ☐ 1 Jalkaranta - Kauppatori
- ☐ 1 Kauppatori - Liipola
- ☐ 2 Metsä-Pietilä - Kauppatori
- ☐ 2 Kauppatori - Viuha
- ☐ 3 Matkakeskus - Kauppatori
- ☐ 3 Matkakeskus - Hiekk anummi
- ☐ 3S Mäkelä - Keskussairaala
- ☐ 4 Nastola - Kauppatori
- ☐ 4 Kauppatori - Tiilikangas
- ☐ 4R Harjuviidantie - Kauppatori
- ☐ 4R Kauppatori - Vipusenkatu
- ☐ 5 Hörölä - Kauppatori
- ☐ 5 Kauppatori - Metsäkangas
- ☐ 6 Kujala - Kauppatori
- ☐ 7 Karisto - Kauppatori
- ☐ 7 Kauppatori - Ämmälä
- ☐ 8 Tiilijärvi - Kauppatori
- ☐ 8 Kauppatori - Metsämaa
- ☐ 11 Herrasmanni/Koivukumpu - Kauppatori
- ☐ 11 Kauppatori - Keskussairaala
- ☐ 11A-11B Kauppatori - Hollola kk
- ☐ 12 Ala-Okeroinen - Kauppatori
- ☐ 12 Kauppatori - Kiveriö
- ☐ 13 Nikkilä - Kauppatori
- ☐ 13 Kauppatori - Pyhätön
- ☐ 16 Patonitty - Kauppatori
- ☐ 16 Kauppatori - Vipusenkatu
- ☐ 17 Joutjärvi - Kauppatori
- ☐ 17 Kauppatori - Ruoriniemi
- ☐ 21 Riihelä - Kauppatori
- ☐ 21 Kauppatori - Mukkula
- ☐ 31 Myyntimiehenkatu - Kauppatori

- ☐ 31 Kauppatori - Soltti
- ☐ 32 Karjusaari - Kauppatori
- ☐ 32 Kauppatori - Saksala
- ☐ 35 Keskussairaala - Kilpiäinen
- ☐ 86 Pirttiniemi - Kaivokatu
- ☐ 86 Kaivokatu - Hevossaari
- ☐ 87 Tommola - Matkakeskus
- ☐ 87 Matkakeskus - Keskussairaala
- ☐ 88 Orimattila - Kauppatori
- ☐ 88 Kauppatori - Reumanmäki
- ☐ 89 Heinola kk - Kauppatori
- ☐ 89 Kauppatori - Orimattila
- ☐ Sysmä - Vääksy - Lahti
- ☐ Asikkalan sisäiset vuorot
- ☐ 51
- ☐ 52
- ☐ 54
- ☐ 54B
- ☐ 55
- ☐ 56
- ☐ 62
- ☐ 63
- ☐ 90
- ☐ 90A
- ☐ 90K
- ☐ 91
- ☐ 92
- ☐ 92A
- ☐ 93
- ☐ 93A
- ☐ 94
- ☐ 98

- ☐ ☐ Muu:

Linjan käytön yleisin ajankohta? *

Valitse 2 kohtaa (meno ja paluu).

- ☐ ☐ 5:00 - 7:00
☐ ☐ 7:00 - 9:00
☐ ☐ 9:00 - 11:00
☐ ☐ 11:00 - 13:00
☐ ☐ 13:00 - 15:00
☐ ☐ 15:00 - 17:00
☐ ☐ 17:00 - 19:00
☐ ☐ 19:00 - 21:00
☐ ☐ 21:00 - 24:00
☐ ☐ 24:00 -

Nykyiset hinnat ovat sopivat. *

1 = täysin eri mieltä, 2 = hieman eri mieltä, 3 = neutraali, 4 = melko samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ täysin samaa mieltä

Oikean linjan valitseminen on helppoa ja vaivatonta. *

1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ täysin samaa mieltä

Sopivien aikataulujen löytäminen ja valitseminen on helppoa. *

1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ täysin samaa mieltä

Oikean pysäkin löytäminen on helppoa. *

1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ täysin samaa mieltä

Odottamisolosuhteet katospysäkeillä ovat hyvät. (Katokselliset pysäkit ovat siistejä ja hyvin kunnossapidettyjä.)

1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

1 2 3 4 5
täysin eri mieltä ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ täysin samaa mieltä

Bussilla kulkeminen on turvallista. *

1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

1 2 3 4 5
täysin eri mieltä ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ täysin samaa mieltä

Kuljettajat ovat asiakaspalveluhenkisiä. *

1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

1 2 3 4 5
täysin eri mieltä ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ täysin samaa mieltä

Oikealla pysäkillä poisjääminen ei ole hankalaa. *

1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

1 2 3 4 5
täysin eri mieltä ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ täysin samaa mieltä

LSL:n busseilla matkustaminen on sujuvaa ja täsmällistä. *

1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

1 2 3 4 5
täysin eri mieltä ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ täysin samaa mieltä

Olen tyytyväinen Lahden seudun liikenteeseen kokonaisuutena. *

1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

1 2 3 4 5
täysin eri mieltä ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ täysin samaa mieltä

Muu vapaa palaute